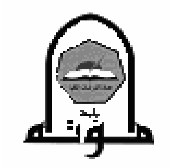


جامـعة مـؤتة
عمادة الدراسات العليا

أثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين

إعداد الطالب
أمجد جمال الخرشة

إشراف
الأستاذ الدكتور خالد يوسف الزعبي

رسالـة مقدمـة إلى عمـادة الدراسـات العليـا
استكمـالاً لمتطلبـــات الحصـول على درجـة
الماجستير في الإدارة العامة قسـم الإدارة العامة

جامعة مؤتة، 2013

الإهداء

إلى حكمتي وعلمي، إلى أدبي وحلمي، إلى من كلله ا بالهيبة والوقار، إلى من علمني العطاء بدون انتظار، والذي أرجو من ا أن يمد في عمـره؛ ليـرى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار... والدي العزيز

إلى بسمة الحياة وسر الوجود إلى من أرضعتني الحب والحنان، إلى من كـان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي، إلى من اكتب لها قـصائدي؛ لتقرأهـا وتفتخر ولتعلم هي والعالم كله أن كل حرف وكل كلمة في رسالتي هي قصيدة حب اكتبها لها... والدتي الحنونة

إلى من شاركوني حضن ألام وبهم استمد عزتـي وإصـراري، إلـى الـذين منحوني معنى العطاء والثقة وكانوا لي سنداً في طريق العلم... إخوتي وأخواتي

إلى التي رأيتها في أحلامي وعشت معها أسعد أيامي وعلمتني معنى الـسعادة وقيمة النجاح إلى التي ساندتني وما بخلت علي بوقتها يوماً إلى مـن آنـستني فـي دراستي وشاركتني همومي، إلى رفيقة دربي... زوجتي الغالية

إلى الذين طلبت العلا؛ لأكون كبيراً في أعينهم، إلى القلوب الطاهرة الرقيقـة والنفوس البريئة، إلى رياحين حياتي... أولادي عبدا ، عيناء، فجر، لين.

أمجد جمال الخرشة

الشكر والتقدير

الحمد   بنعمته تتم الصالحات، وبرحمته وإرادته تتحققُ الغايـات، وأفـضل الصلاة والتسليم على سيد الخلق أجمعين سيدنا محمد صلى ا   عليـه وعلـى الـه وصحبه وسلّم وبعد.

بعد شكر ا   عز وجل الذي أنعم علي بإتمام هذه الرسالة أتقدم بجزيل الـشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ الدكتور خالد الزعبي الذي اشرف على هـذه الرسـالة وإحاطته لي برعايته ولطفه، وإعطاء الكثير من وقته بإخراجها بهذا الشكل العلمي، فله مني كل الشكر والاحترام والتقدير، والشكر الدائم والموصـول إلـى الأسـتاذ الدكتور نضال الحوامدة لمتابعته الدؤوبة في انجاز هذا العمل منذ أن كانت فكرة .

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير الموصول بالوفاء إلـى الأسـاتذة الكـرام أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم قبول مناقشة هذه الرسالة ليسهموا في انجازها.

كما أتوجه بالشكر لكل من ساهم في تحكيم أداة هذه الدراسة وقدم لي النـصح والتوجيه، وكان لملاحظاتهم القيمة الدور الكبير في ظهورها بصورتها المشرقة.

وأخيراً، أتوجه لكل من قدم لي الدعم ممن لا يتسع المجال لـذكرهم بأسـمى آيات الشكر والعرفان ، وأن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم .

وا   ولي التوفيق

امجد جمال الخرشة

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة الملاحق

الملخص

أثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين

امجد جمال الخرشة

جامعة مؤتة، 2013

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية فـي جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية مـن وجهـة نظـر العـاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء استبانة لغرض جمع البيانـات، وتكـون مجتمـع الدراسة (3185) موظفاً وقد تم توزيع (637) استبانة على عينة الدراسـة أي مـا نسبته (20%) من مجتمع الدراسة وتم استرجاع (617) استبانة صالحة لتحليل أي ما نسبتة (97%) من عينـة الدراسـة اسـتخدمت الرزمـة الإحـصائية للعلـوم الإجتماعية(SPSS.16) لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلـى مجموعـة مـن النتائج كان أهمها:

1- إن تصورات المبحوثين اتجاه مستلزمات الحكومة الإلكترونية كانت بمستوى متوسط، وبمتوسط حسابي مقداره (3.10) .
2- إن تصورات المبحوثين نحو مستوى جودة الخدمات المقدمة كانت بمستوى متوسط أيضاً، وبمتوسط حسابي مقداره(3.31).
3- وجود أثر هام لأبعاد مستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخـدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، حيث إن أبعاد مـستلزمات الحكومـة الإلكترونية تفسر ما مقداره (89.3%) من التبـاين فـي جـودة الخـدمات المقدمة.

وأوصت الدراسة بأهمية تدريب الموظفين وتطوير مستويات الكفاءة والعمـل على زيادة الوعي والثقافة لتقديم خدمات ذات جودة عالية تتماشـى مـع متطلبـات الحكومة الإلكترونية، ووضع خطط واضحة لمواكبة كل ما هو جديـد فـي عـالم الحكومة الإلكترونية والعمل على متابعة وتطوير القوانين والتشريعات بما يتوافـق مع متطلبات العمل الإلكترونية.

Abstract

The impact of E-government requirements on the quality of services provided by the Jordanian Customs Department from the perspective of workers

Amjad Jamal Alkhresheh

Mutah University, 2013

This study aimed at identifying the impact of E-government requirements on the quality of services provided by the Jordanian Customs Department from the perspective of workers. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was constructed for the purpose of data collection, where the population of the study was (3185) employees, the questionnaire packages have been distributed to (637) participants whom were regarded as the study sample representing (20%) of the total population. Valid responses that were included in the analysis were (617) responses, representing a percentage of (97%) of the sample study. The study used the Statistical Package for Social Sciences (SPSS.16) to analyze the data and found a set of results; the most important of which are listed below:

1- The respondent's positive perception of e-government requirements level was intermediate, with a mean value of (3.10).
2- The respondent's positive perception about the quality of services provided was also intermediate, with a mean value of (3.31)
3- There was astatically significant association between the requirements of E-government and the quality of services provided by the Jordanian Customs Department, where the E-government requirements explained (89.3%) of the variance in the quality of services provided.

The study recommended the importance of: first, staff training as well as the development of standards for high performance and efficiency, second, working on increasing awareness and education to provide high quality services in line with the requirements of E-government. Third, development of clear plans to keep up with new expansion in the world of E-government, and fourth, working on monitoring and development of laws and regulations in accordance with the requirements of E-business.

الفصل الأول

خلفية الدراسة ومشكلتها

1.1 المقدمة:

إن للتطورات العلمية والتكنولوجية التي حدثت في بيئات العمل مؤخراً دوراً كبيراً في جودة الخدمات المقدمة لدى العاملين فـي منظمـات الأعمـال الخاصـة والعامة، وانسجاماً مع هذه التطورات والتحولات الجذرية العميقة والشاملة في كافة المجالات، ظهر ما يسمى بمفهوم الحكومة الإلكترونية، حيث أصبحت إحدى الركائز الأساسية؛ لتحسين وتطوير ونجاح العمل الإداري، واختصار الإجراءات وسـرعة إنجاز المعاملات، وتوفير الوقت، وتسهيل تنفيذ الأعمال، والاتصال وتقليل التكاليف، والحد من الهدر والضياع في المال العام والرقابة عليه، وترشيد الإنفـاق وتـأمين متطلبات تسريع النمو الاقتصادي، وتعزيز التقدم الاجتماعي؛ مما يؤدي إلى وضـع المعلومة في متناول الأفراد، وخلق علاقة شفافة تتصف بالـسرعة والدقـة تهـدف للارتقاء بجودة الأداء وكذلك التحول من العمل الحكومي اليدوي التقليدي والـروتين الكتابي إلى العمل الإلكتروني وتطوير المواهـب والمهـارات المعرفيـة والتقنيـة للعاملين لكي يواكبوا التطورات ويصبحوا مؤهلين لتنفيذ برامج الحكومة الإلكترونية وممارستها على عدة أوجه من الأنشطة؛ لتقديم أفضل الخدمات المرجوة.

تكمن أهمية الحكومة الإلكترونية في تقديم الخدمة المتميزة للمستفيدين والـذين تتوجه إليهم المنظمة بخدماتها وتسعى إلى تحقيق رضاهم وتفاعلهم معها، كما إن فـي تطبيق الحكومة الإلكترونية دور كبير في تطوير وتبسيط الأداء في سرعة الإنجاز بما يخدم المنظمة والمستفيدون على حد سواء. وحيث إن المستفيدين هم طرف أساسي في التعامل مع تلك الحكومة الإلكترونية مما يتطلب أن تكون لـديهم المعرفـة والإلمـام والرغبة في التعامل معها واستخدامها بما يحقق النتائج المرجوة من تطبيقها، لذلك فإن من الأهمية أن يتم تنمية الوعي لديهم عن طريق إرشادهم وتوجيهم وتثقيفهم وتعريفهم بتلك المستجدات في مجال التقنية وكيفية استخدامها لتحقيق الهدف الذي وضعت مـن أجله.

ولأجل إلقاء الضوء على مفهوم الحكومة الإلكترونية التي أخذت مكانتها في كثير من دول العالم، جاءت هذه الدراسة تستهدف الكشف عن أبعادها المختلفة، ومعرفة مدى انسجامها ودورها في جودة الخدمات المقدمة للعاملين في دائرة الجمارك الأردنية إذ إن في جودة الخدمة المقدمة ما يسهم في تحقيق الميزة التنافسية.

1. 2 مشكلة الدراسة:

نظراً لهيمنة مظاهر الحكومة الإلكترونية المختلفة في دائرة الجمارك الأردنية وزيادة انتشارها واستخدامها والاهتمام بها في مجال تقديم خدماتها وزيادة الوعي لدى العاملين فيها بشأن كمية ونوعية ومستوى جودة الخدمة كما يتوقعها العاملون وبين إدراكهم لها عند الحصول عليها فعلاً.

حيث أن معظم الدراسات تشير إلى أن هذه التكنولوجيا في جميع المنظمات لا يمكن أن تصل إلى ذروتها إلا عندما تعود بالفائدة والخدمات المرجوة على العاملين فيها ومن هنا تتركز مشكلة الدراسة في عدم إدراك العاملين في دائرة الجمارك الأردنية لطبيعة العلاقة بين الحكومة الالكترونية وجودة الخدمات الحكومية المقدمة، لذا جاءت هذه الدراسة لتبحث في تحليل أثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين.

1. 3 أسئلة الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما مستوى تصورات العاملين لمستلزمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين ؟

السؤال الثاني: ما مستوى تصورات العاملين لجودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين ؟

1.4 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من حيوية موضوعها والفوائد التـي يمكـن أن تحققها من تقديم الخدمة المنشودة ومن أهمية مجتمع الدراسة التي تجري فيه وتكمن أهميتها فيما يلي:

1 – تُعد هذه الدراسة امتداداً للدراسات السابقة والتي لها علاقة مباشرة بمتغيراتهـا سواء المستقلة أو التابعة، والتي من المتوقع أن تكون هـذه الدراسـة بمثابـة انطلاقة لإجراء المزيد من الدراسـات فـي مجـال مـستلزمات الحكومـة الإلكترونية، من خلال تقديمها آليات ترشد المنظمات وتساعدها في التعـرف على استراتيجيات ومستلزمات الحكومة الإلكترونية.

2- تحاول هذه الدراسة أن تزود الإدارة العليا، وصانعي القرار في دائرة الجمارك الأردنية بالمعلومات الهامة عن أثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية في جـودة الخدمات المقدمة للبيئة الخارجية والمتعاملين معها.

3- يمكن أن تقدم الدراسة إضافة علمية متواضعة في مجال دراسة اثر مـستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في دائرة الجمارك، وتوفر كذلك جانباً لا بأس به من المعلومات والبيانات حول هذا الموضوع، مماً يـسهم فـي إثراء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة الأردنية بشكل خاص.

1. 5 أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة من خلال فصولها المختلفة، إلى تكوين نظرة للتعرف على مستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة مـن دائـرة الجمـارك الأردنية من وجهة نظر العاملين، من أجل الإحاطة بأبعاد المشكلة، التي تسعى إلى بلوغ الأهداف الآتية:

1- محاولة تقديم إطار نظري حـول متغيـرات الدراسـة المتعلقـة بالحكومـة الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة.

2- التعرف على مستوى مستلزمات الحكومة الإلكترونية فـي دائـرة الجمـارك الأردنية من وجهة نظر العاملين.

3- التعرف على مستوى جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين.

4- إمكانية الوصول إلى نتائج يمكن في ضوءها تقديم التوصيات المناسبة للتعامل مع مستلزمات الحكومة الإلكترونية، بحيث تعمل على توفير قاعدة بيانات ملائمة، تساعد المنظمات المبحوثة في التعامل مع هذه المستلزمات، ليتسنى لها وضع الأسس المعيارية والقياسية السليمة للتعامل معها.

6.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لمستلزمات الحكومة الإلكترونية بأبعادها(التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية بأبعادها(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان) وينبثق منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) لتصورات المبحوثين لمستازمات الحكومة الإلكترونية (التخطـيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) علـى الضمان كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

1. 7 التعريفات الإجرائية:

أ- مستازمات الحكومة الإلكترونية (المتغير المستقل)

مستلزمات الحكومة الإلكترونية: "هي مجموعة من المتطلبـات الأساسـية لبنـاء الحكومة الإلكترونية وأهمها توفير بنية تحتية مناسبة ووجود الأنظمة والتـشريعات المناسبة ومعرفة طريقة سير المعاملات الحكومية وتوفير القدر الكافي مـن أمـن المعلومات والطاقات البشرية" (السبيل،2003).وتُعرف إجرائياً بأنهـا المتوسـطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة التـي تقـيس أبعـاد مـستلزمات الحكومة الإلكترونية، وسوف يتم قياس هذا المتغير من خـلال المتغيـرات الفرعيـة الآتية:

1. **التخطيط :** هو دراسـة الأسـواق والحـصة الـسوقية والمنافـسة والأسـعار والاحتياجات المستقبلية ومتابعة التغيرات في حاجـات ورغبـات المـستهلكين ومتابعة التطورات والمواصفات والمقاييس الخاصة بتقـديم الجـودة ومواكبـة التكنولوجيا المستخدمة ووضع خطط طويلة الأمد لضمان جودة تقـديم الخدمـة ومتابعة وفحص آثار تطبيق هذه الخطط (الطراونة،2002: 21).
2. **التدريب:** هو طريقة للتعلّم باستخدام آليات الاتصال الحديثة من شبكات ووسائط متعددة لإيصال المعلومة بأقصر وقت واقل جهد واكبر فائدة (العتيبي،2004).
3. **الأجهزة والاتصالات:** وهي الأجهزة والاتصالات الإلكترونية المتطـورة التـي تحتاجها البنية التحتية للحكومة الإلكترونية مثل البـرامج والأجهـزة الخاصـة بأنظمة تقنية المعلومات والاتصالات المرئية والمسموعة (عبدا لحميد؛ القرعان، 2010).

4. **الثقافة والوعي:** هي مجموعة من القيم والاتجاهات والمهارات والمعارف المرتبطة بكيفية التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة المرتبطة بشبكة الانترنت بغية انجاز الأعمال الإدارية المختلفة وإيصالها إلى المستفيدين منها(جبر، 2002).
5. **الأنظمة والتشريعات:** هي مجموعة القوانين والأعراف والقيم السياسية واللوائح التنفيذية والتشريعية والتقاليد الإدارية والهاجس الأمني و أساليب اتخاذ القرارات في الحكومة الإلكترونية (حسن، 2002).

ب- جودة الخدمة(المتغير التابع):

وتُعرف بأنها: "مفهوم متعدد الجوانب يتعلق أحيانا بتوفر مواصفات معينة في الخدمة وأحيانا قدرة الخدمة على تلبية احتياجات الزبون، وأحياناً أخرى تخضع لإدراك العميل لمدى قدرة الأداء الفعلي للخدمة أو على تحقيق توقعاته منها" (الزعبي؛ أبو الغنم، 2012)، وتعرف إجرائياً بأنها المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانة التي تقيس أبعاد جودة الخدمات، وسوف يتم قياس هذا المتغير من خلال المتغيرات الفرعية الآتية:

استخدمت الدراسة في نموذجها الجديد نفس الأبعاد التي استخدمها (عواد،2006) في نموذج **SERVQUAT** والتي عرفها كالأتي:

1. **الملموسية:** وهي تمثل المظهر المادي للتسهيلات والمعدات والأفراد ومواد الاتصال المستخدمة في إنتاج وتقديم الخدمة ، وجميع هذه العناصر المادية تعطي الصورة الذهنية للخدمات التي يستخدمها العملاء.
2. **الاعتمادية(المصداقية):** هي القدرة على أداء وعود الخدمة أداءاً دقيقاً جدير بالاعتماد عليه، ويمكن تعريفها في المقدرة على أداء الخدمة وفقاً للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء).
3. **الاستجابة(سرعة المعاملة):** هي طول الفترة الزمنية التي ينتظرها العميل للحصول على المساعدة أو الإجابة على التساؤلات أو إبداء الاهتمام للمشاكل التي تواجه العميل، ويمكن تعريفها بأنها استعداد العاملين بمنظمة الخدمة لمعاونة العملاء وتقديم الخدمة والاستجابة بسرعة عند حدوث مشكلة في الخدمة.

4. **الضمان(الثقة والآمان):** يعني ما يتمتع به الموظفون من معرفة ولطف في التعامـل وقدرة الشركة وموظفيها على خلق الثقة والآمان في نفوس العملاء، وهي أيضاً تعني معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة وقدرتهم على كسب ثقـة العمـلاء والوفـاء بالوعود.

1. 8 أنموذج الدراسة:

يبين الشكل رقم (1) أدناه أنموذج الدراسة، حيث أن المتغير المستقل **مـستلزمات الحكومة الإلكترونية** بأبعادها (التخطيط ،التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) والمتغير التابـع **جـودة الخـدمات المقدمـة** بأبعادهـا التاليـة (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الضمان)، كما هو موضح في الشكل رقم (1).

الشكل رقم (1)

أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة (حسن، 2002؛ بدران، 2004 ؛ الهوش، 2006 ؛ عواد، 2006)

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2. 1 الإطار النظري:

مقدمة:

في ضوء التغيرات التكنولوجية والاقتصادية والسياسية التي يشهدها العـالم الحالي بشكل ملفت للنظر، ومع ظهور الانترنت بصفة عامة والتعاملات الإلكترونية وتطور وسائل الاتصالات وتقنية المعلومات بشكل خـاص فـي جميـع المنظمـات والمؤسسات الحكومية ظهر ما يسمى بالحكومة الإلكترونية أو الحكومة الذكيـة أو الإدارة الإلكترونية وجميعها مصطلحات ظهرت مقترنة بتطور ثـورة المعلومـات والتكنولوجيا الرقمية وتقصد إدراكهم تماماً للفوائد العائدة من التعاملات الإلكترونية وأنها عاملاً محفز في جميع مجالات العمل مما صاحب هذا التحول التغير الجذري في كيفية ممارسة المهام الإدارية والتنظيمية والقضاء علـى التعقيـدات الروتينيـة والتعاون والتنسيق في العمل والمهارات وتسهيل تقديم الخدمات والسرعة في العمل.

في العصر الحديث أصبح مستوى تقدم المجتمعات يقاس بمـستوى دخـول تكنولوجيا المعلومات والانترنت إلى مفاصلها وتغلغلها بين طبقاته، والحقيقـة أنهـا أصبحت دليلاً قياسياً جديداً على التقدم والرقي (بدران، 16:2004).

إن الحكومة الإلكترونية لا تقتصر على إحداث تغيرات شكلية فـي أسـاليب تقديم الخدمات للمواطنين أو إعادة هندسة الحكومة أو النشاطات والعمليات بل هـي دمج لجميع الأعمال تجمع بين الهندرة وتكنولوجيا المعلومات والى إحـداث تغيـر تحولي وليس إحداث تحسينات على هياكل قائمة (المهتدي، 24:2010).

وبناءاً على ما تقدم فإن الحكومة الإلكترونيـة لا تقتـصر علـى اسـتخدام تكنولوجيا المعلومات لتقديم الخدمات للمواطنين ولا تقتصر علـى تقـديم خـدمات إلكترونية للمستفيدين إنَما هي تحسين أداء العمل والاستفادة مـن تـراكم المعرفـة والتقنية في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات العامة في المنظمة بشكل يمكّـنهم من الاطلاع عليها في أي زمان ومكان على أساس المساواة والعدالة بين المعنيـين

وهذا يعني إننا نحتاج إلى أشكال جديدة من الأنظمة الإدارية لضمان تطبيق الحكومة الإلكترونية بنجاح وتقديم خدمات للمواطن بشكل أفضل.

مفهوم الحكومة الالكترونية:

في الحقيقة تعددت وجهات النظر المتعلقة بتعريف الحكومة الإلكترونية نظـراً لحداثة الموضوع حيث أصبح من الصعب الوصول إلى تعريف محدد وجامع ؛لذلك يرى الكثير من الباحثين أن الحكومة الإلكترونية تدور في تعريفاتها حـول ثـلاث مدارس عالمية يمكن عرضها من خلال مفاهيم المدارس التالية:

مدرسة تكنولوجيا المعلومات:

هي المدرسة التي تقوم على تفعيل الخـدمات باسـتخدام طـرق تكنولوجيـا المعلومات لتأمين وصول الخدمات إلى المواطنين بأسرع وقت واقل تكلفـة وبدقـة وكفاءة عاليتين.

إن الحكومة الإلكترونية هي قدرة القطاعات الحكومية المختلفة علـى تـوفير الخدمات الحكومية التقليدية للمواطنين بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متنـاهيتين وبتكاليف ومجهود اقل ومن خلال موقع واحد علـى شـبكة الانترنـت (الهـواش، 2006).

وهناك من يعرف الحكومة الإلكترونية على إنها استعمال نتاج ثورة المعلومات والاتصالات، وغيرها لتقديم خدمات حكومية ذات جودة وكفاءة وفعالية، بالإضافة إلى تسهيل عملية الوصول للمعلومات، وتفعيل لدور المواطن إزاء مشاركته في عمليتـي الرقابة والمساءلة (Robert, et,al, 2005).

في حين يعرفها(Christos, et,al, 2007)على إنها قدرة القطاعـات الحكوميـة المختلفة على توفير الخدمات الحكومية للموظفين، وانجاز المعـاملات عبـر شـبكة الانترنت بسرعة ودقة متناهيتين، وبتكاليف ومجهود اقل، ومن خلال موقع واحد على الشبكة.

وعرفت الحكومة الإلكترونية أيضاً من خلال البنك الدولي بأنهـا مـصطلح حديث يشير إلى اكتشاف طُرق ووسائل جديدة مـن خـلال اسـتخدام تكنولوجيـا

المعلومات والاتصالات من اجل زيادة كفاءة وفاعلية وشفافية ومساءلة الحكومة فيما تُقدم من خدمات للمواطنين في تحقيق الإصلاح(www.worid bank).

مدرسة إبداع الإدارة:

هي المدرسة التي تقوم على مفهوم التحول والانتقال من الإدارة الكلاسـيكية التقليدية القديمة إلى إدارة الحداثة والإبداع والابتكار بهدف تحقيق الخدمات لإشـباع المواطن.

يقصد هنا بمفهوم الحكومة الإلكترونية على إنها: البيئة التـي تتحقـق فيهـا خدمات المواطنين واستعلاماتهم وتتحقق فيها الأنشطة الحكومية للدائرة المعنية مـن دوائر الحكومة بذاتها أو فيما بين الدوائر المختلفة باسـتخدام شـبكات المعلومـات والاتصال عن بعد (العواملة، 150:2003).

ويعرفها(الطويل، 33:2003) بأنها منهجية إجرائية محددة تعطي القدرة علـى مراجعة التغيير المقترح من النواحي الفنية والعملية ومعرفة مدى تلبيتها لاحتياجات العمل والعميل بإسلوب واضح وموحد مع القدرة على تعديله وفقاً لمتطلبات العمـل والخبرات الناتجة عن التطبيق.

إنها إحدى مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عـصر المعرفـة وذلـك أن الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا القوية أصبح لها تأثيراً عميقاً على الطريقة التي يحصل بها الناس على خدماتهم بأقل تكلفة ممكنة (أبو غزالة، 2:2004).

مدرسة إعادة اختراع الحكومة:

هي المدرسة التي تقوم على إجراء وإحداث تعديلات جوهرية ورئيسية فـي استراتيجيات وأساليب تفاعل الحكومة الإلكترونية مما يحقـق الأهـداف الـسامية للمواطن.

والحكومة الإلكترونية هنا تعني إعادة ابتكار الأعمال والإجراءات الحكومية بواسطة طُرق جديدة لإدماج المعلومات وتكاملها وإمكانية الوصول إليها عن طريق موقع إلكتروني والمشاركة في عملية شراء وأداء الخدمة (Christy, 2002) .

وهناك من يعرفها على أنّها الانتقال من تقديم الخدمات والمعاملات الإدارية في شكلها التقليدي الروتيني إلى الشكل الإلكتروني الحديث عبر الانترنت (مرجان، 779:2005).

وأخيراً يرى(البنجر، 2003 :23) إن مفهوم الحكومة الإلكترونية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال في الاقتصاد العالمي المتصل بعضه ببعض عبر الشبكة الإلكترونية وهى ليست سوى تحول جذري في الطرق التي تتبعها الحكومات لمباشرة أعمالها وذلك على نطاق تشهده منذ بداية العصر الصناعي.

وتُعرف الدراسة الحكومة الإلكترونية على أنها بمثابة إعادة ابتكار وإبداع في التعاملات وتبسيط الإجراءات واتخاذ القرارات الخدمية والإدارية من خلال التواصل مع الحاسوب عبر شبكة الانترنت لكي تؤدي مهامها بشكل فعال وبأسرع وقت واقل تكلفة وأدنى جهد وبدقة وكفاءة عاليتين مع التأكد من صحتها ومصداقيتها وفقاً لمتطلبات العمل، كما ترى الدراسة انه من الأفضل إن يكون مصطلح الإدارة الإلكترونية بديلاً عن الحكومة الإلكترونية لان المجال الدلالي للإدارة أوسع وأشمل في جميع المنظمات العامة والخاصة، والشكل التالي يوضح العلاقة بين مفهوم الحكومة الإلكترونية والمدارس العالمية المذكورة سابقاً.

الشكل رقم(2)

المدارس العالمية التي يمكن من خلالها عرض مفاهيم الحكومة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحث

وبشكل عام فإن الحكومة الإلكترونية تتركز نشاطاتها وخدماتها في ثلاث مجالات وهي:

1. علاقة الحكومة بالحكومة (GOVERNMENT TO GOVERNMENT).
2. علاقة الحكومة بقطاع الأعمال (GOVERNMENT TO BUSINESS) .
3. علاقة الحكومة بالأفراد أو الموظفين (GOVERNMENT TO CITIZENS) .

أهداف الحكومة الإلكترونية:

إن نجاح تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية ينعكس من خلال تحقيـق أهـدافها التي تعطيها طابعها الخاص نحو النجاح كما هو الحال في مشروع آخر ومن هنـا يمكننا تلخيص أهم أهداف تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية بما يلي:

1- التسهيل على المواطنين وتبسيط إجراءات الحصول على الخدمات من الأجهزة الحكومية و تحسين مستوى الخدمات التي تُقدم للمواطنين والمؤسسات بالتغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي (بن درويش، 2005).
2- تجميع كافة الأنشطة والخدمات المعلوماتية والتفاعلية والتبادلية في موضـع واحد هو موقع الحكومة الرسمي على شبكة الانترنت، في نشاط أشـبه مـا يكون بفكرة مجمعات الدوائر الحكومية (الهوش، 2003).
3- الانتقال من الأساليب التقليدية للإدارة لما قبـل عـصر تقنيـة المعلومـات والاتصالات إلى أساليب إدارية جديدة يمكن من خلالها التعامل مـع البيئـة الجديدة والمتغيرة في استخدام تقنية المعلومات والاتـصالات فـي العمـل الإداري الحكومي(بن يونس، 2004).
4- إراحة المواطن وإرضائه، وتسهيل طريقة حصوله على الخدمات والمعاملات الحكومية في أي زمان ومكان والقضاء على المحسوبية والواسطة والتقليـل منها، حيث أن أجهزه الحاسب والبرمجيات لا تسمح بذلك (الحمادي،2004).
5- ترشيد العمليات الحكومية، وتقليص الازدواجية في إجراءات حماية المواطنين من متاهة البيروقراطية (بن درويش، 2005).
6- خلق بيئة أفضل باستخدام تقنيات المعلومات وتأسيس بنية تحتيـة للحكومـة الإلكترونية (محمود، 2006).

7- تحقيق الاتصال الفعال والتقليل من التعقيدات الإدارية (حجازي، 2008).
8- التغلب على الأخطاء التي يقع فيها الموظف في النظام اليدوي وتقليل الوقت المستهلك من قبل المواطنين أو المؤسسات (الكندري، 2005).
9- يساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى حياة المواطنين باتجاه الأفضل مما يعطي الدولة الدافعية لتطبيق النظم التي تساهم في رفع مستوى الديمقراطية لها (Moynihan, 2004).

ويلاحظ على هذه الأهداف انه لا يمكن أن تتحقق على ارض الواقع دون أن يتم وضع مستلزمات واضحة ومحددة ودقيقة في بناء مشروع الحكومة الإلكترونية.

أهمية الحكومة الإلكترونية:

إن من أهم مميزات الحكومة الإلكترونية سرعة الانجاز وزيادة الإتقان وتبسيط الإجراءات وتسهيل تنفيذ الأعمال وخفض التكاليف وتحقيق الكفاءة في الأداء والحد من الهدر والضياع في الوقت والمال وتقديم أفضل الخدمات للمستفيدين، وهذا لا يعني بأن الحكومة الإلكترونية بالرغم من مميزاتها لا تخلو من بعض السلبيات التي ربما يكون لها تأثيراً مباشراً على مستقبل الحكومة الإلكترونية ومنها زيادة نسبة البطالة والتجسس الإلكتروني وزيادة التبعية للخارج، ومن هنا لابد من التأكيد على أهمية الحكومة الإلكترونية كونها ضرورة ينبغي الشروع في تطبيقها فهي ليست خياراً ترفيهياً يمكن التباطؤ في تنفيذه ولذلك ترى الدراسة أن أهمية الحكومة الإلكترونية تتركز فيما يلي:

1- القدرة على تحسين أداء المنظمات الحكومية ((Carter, 2004).
2- الانفتاح على العالم الخارجي والتعرف على التكنولوجيا الحديثة وتحقيق التنسيق بين المنظمات الحكومية مع بعضها البعض وتخفيض الإنفاق الحكومي والتكاليف المباشرة والسرعة في صنع واتخاذ القرار وتقديم الخدمات من خلال أعداد محدودة من الأعمال الإدارية (الهوش، 35:2006).
3- تقديم نماذج جديدة من الخدمات الإلكترونية من خلال الحواسيب وبرمجياتها المختلفة سواء على شبكة مفتوحة أو مغلقة (2001,Charles).

هذه النماذج تضع كل المواطنين والمساهمين والجمعيات والمؤسسات التجارية في قلب الحكومة لذا فإن هذا النموذج ما هو إلا تعبير عن المبدأ القائل بأن الحكومة تعمل لصالح الشعب بواسطة الشعب بالإضافة إلى تكامل ودمج المعلومات والبيانات في جميع مستويات الحكومة (إيفانز، 18:2007).

مستلزمات الحكومة الإلكترونية:

إن وضوح مستلزمات الحكومة الإلكترونية أمر في غاية الأهميـة لان مـن شأنه تحديد واضح ومحدد لكافة العناصر الكفيلة بوضع الحكومة موقـع التنفيـذ إن مستلزمات الحكومة الإلكترونية أمر في غاية الأهمية ويجب على القـائمين علـى مشروع التحول والانتقال إلى الحكومة الإلكترونيـة وخاصـة الإدارة العليـا أن لا يغفلوا عن أهمية هذه المستلزمات في إنجاح عملية التحول أو إفـشالها حيـث مـن الضروري توفير هذه المستلزمات قبل الانتقال إلى الحكومة الإلكترونيـة أو البيئـة الإلكترونية.

ويرى (الكبيسي، 2008) إن مستلزمات الحكومة الإلكترونية هي كل ما هـو ضروري ومطلوب من الأشياء المادية والمعنوية بحيث يتحقق بعد توفيره في العمليـة الإدارية إمكانية تنفيذ الأعمال بأساليب تكنولوجية حديثة آمنة تساعد على نجاح برامج الإدارة الإلكترونية.

وإن مستلزمات الحكومة الإلكترونية ليست مجرد شعار يرفع أو طموح يمكن تحقيقه من خلال وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة بل إنها عمليـة معقـدة ونظامـاً متكاملاً من المكونات البشرية، المالية، التقنية، التشريعية، الثقافيـة، المعلوماتيـة، البيئية وغيرها وبالتالي لابد من توفر مستلزمات عديدة ومتكاملة لإخـراج مفهـوم الحكومة الإلكترونية إلى حيز الواقع العملي في أجهزة الإدارة العامة أو مؤسـسات القطاع الخاص (العواملة، 2003).

وترى (الرزي، 2012) بأن هناك مستلزمات عديدة لبناء الحكومة الإلكترونية منها تكنولوجية ومنها إدارية ومنها قانونية، ولكي تكون الحكومة فعالة لابـد مـن وضع إستراتيجية واقعية لهذه المستلزمات داخل الحكومة الإلكترونية يقوم بإعدادها

فريق مؤهل ولكي يكتب لها النجاح وقدرتها على أداء الأعمال المنوطة بها وتحقيق أهدافها من تلك المستلزمات.

وتهدف الحكومة الإلكترونية من تطبيق هذه المستلزمات توفير النفقات العامة والسيطرة على الإجراءات والمعلومات وتبسيطها وتحقيق مبدأ المـساءلة وتـدقيق السلوك الوظيفي وتحسين صورة الخدمة المدنية ومؤسساتها وبنـاء جـسور الثقـة بينهما (عوجان، 10:2000).

ولترجمة مستلزمات الحكومة الإلكترونية إلى الواقع يجب اعتمـاد الحكومـة على مستلزمات واضحة للتغلّب على العوائق التي تعترض عملية التغيير، وجـزء هام من المستلزمات يعتمد على التخطيط الناجح لتطوير وتـشجيع نمـط التفكيـر والابتكار لما يتلائم مع المتغيرات وعلى التدريب الشامل للوضع الراهن ودراسـة الحقائق على ارض الواقع والمشروعات المستقبلية أي اعتماد إستراتيجية المراجعة لما أنجز وما تبقى دون انجاز وإستراتيجية التحليل اللاحق (الهوش، 98:2006).

وفي هذا الخصوص نجد أن هناك الكثير من المستلزمات التي تسهم مـساهمة واضحة في نجاح الحكومة الإلكترونية فهي البنية الأساسية التي تقوم عليها مشروع الحكومة حيث تعمل على تقليل التحديات والعقبات التي تواجه الحكومة الإلكترونيـة وتحقق مخرجات ذات جودة عالية، وعلاوةً على ذلك فـإن المـستلزمات الناجحـة تساعد على تحديد مواطن القوة والضعف والتعرف على المخاطر المحتملـة أثنـاء التطبيق من خلال تقسيم المراحل إلى خطط عمل أكثر دقة وتتضمن أهداف واضحة وجداول زمنية دقيقة لتنفيذ وإعطاء التدريب الأهمية القصوى من خـلال الحلقـات التدريبية والندوات الفاعلة وتبسيط الإجراءات ومتابعة التطـورات الـسريعة لهـذا العصر والاتصال بمراكز البحوث والدراسات للتخطيط والتنفيذ (الطعامنة؛ العلوش، 2004).

ونظراً للتطورات والتغيرات التي شـهدتها تكنولوجيـة المعلومـات وتقنيـة الاتصالات التي رافقت الحكومة الإلكترونية في مختلف المنظمات والتي أثرت فـي جميع العمليات وخاصة فيما يتعلق بالتخطيط وأساليب التدريب فقد تطورت الكثيـر من المفاهيم والمصطلحات لتتماشى مع مستلزمات الحكومة الإلكترونية تبعاً لتطور

وتنامي الخدمات وكذلك طرائق تقديمها وتوفيرهـا ومنهـا التخطـيط الإلكترونـي والتدريب الإلكتروني اللذان يعتبران من أهم مستلزمات الحكومة الإلكترونية وفيمـا يلي أدناه أبعاد مستلزمات الحكومة الإلكترونية.

1. التخطيـط في الحكومة الإلكترونية:

غالباً ما يعد التخطيط الوظيفة الأولى من وظائف الحكومة الإلكترونية، فهـي القاعدة التي تقوم عليها الوظائف الإدارية الأخرى وهو عملية تحديـد واقـع جهـة العمل، والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها الحكومة الإلكترونية ويساعد على إظهـار نقاط القوة ويعمل على تعزيزها وكذلك التغلب على نقاط الضعف فـي نوعيـة أداء العاملين في تحديد نوعية البرامج التدريبية والتطوير المطلـوب لرفـع مـستويات الخدمات ويساعد على تحديد الأهداف بدقة وعناية (العزام، 2001).

والتخطيط يشجع على الابتكار والإبداع ويعمل علي زيادة الكفاءة والفاعليـة وضمان وجود الرقابة والمتابعة المستمرة وتحديد الوقت والتكلفة لكل عملية وتطوير قاعدة البيئة التنظيمية للحكومة الإلكترونية حسب الأعمال التـي يجـب أن تنجـز والتخطيط الناجح في الحكومة الإلكترونية يكشف الحقائق ويوضح الأمور ويـساعد المسوؤلين في اتخاذ القرارات ويجعلهم مستعدون للخطوات القادمة ويساهم في زيادة الإنتاج وتخفيض التكلفة عن طريق الاستفادة من الموارد البشرية ويـساعد علـى تحديد وتخطيط احتياجات الحكومة الإلكترونية المستقبلية من حيث الكم والنوع.

والتخطيط هو دراسة الأسـواق والحـصة الـسوقية والمنافـسة والأسـعار والاحتياجات المستقبلية ومتابعة التغيرات في حاجات ورغبات المستهلكين ومتابعـة التطورات والمواصفات والمقاييس الخاصة بتقديم الجـودة ومواكبـة التكنولوجيـا المستخدمة ووضع خطط طويلة الأمد لضمان جودة تقديم الخدمة ومتابعة وفحـص آثار تطبيق هذه الخطط (الطراونة، 2002: 21).

ويرى (أفندي، 2000) " أن التخطيط في بعض الدول تمثل الأداة الرئيسية في توزيع ونشر الرفاه الاجتماعي".

ويعرفه (الصرن، 299:2002) أن التخطيط هو " العملية التي يتم بواسطتها تصور وتحليل مستقبل المنظمة وعملية تطوير الإجراءات والعمليات الضرورية لتحقيق هذا المستقبل "

وكذلك تعرفها (العارف، 2001: 35) التخطيط على إنه "التصميم والتبصر برسالة الشركة وبأهدافها وبمسارها الرئيسي وتحديد العمليات والأنشطة والأعمال اللازمة لتحقيق ذلك "

وهناك من اعتبر التخطيط "عملية تنبؤ لفترة طويلة الأجل وتوقع ما سيحدث وتخصيص الموارد والإمكانات الحالية ولكن في نطاق الزمن الذي تحدده الخطة " (ياسين، 16:2002) .

وأشار(نجم، 2004 :236) إلى أن هناك اختلافات أساسية بين التخطيط الإلكتروني والتخطيط التقليدي وهي كالآتي:

1. التخطيط الإلكتروني عملية ديناميكية في اتجاه الأهداف الواسعة والمرنة والآنية وقصيرة الأمد وقابلة للتطوير المستمر، بعكس التخطيط التقليدي الذي يحدد الأهداف من أجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغير الأهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط.
2. التخطيط الإلكتروني هو تخطيط أفقي في إطاره العام يتشكل بين الإدارة والعاملين، بينما التخطيط التقليدي كان في جوهره تخطيط أعلى– أسفل حيث إن فكرة تقسيم العمل الإداري التقليدية تتمثل بالإدارة تخطط والعمال ينفذون.

ويرى (بدران، 79:2004) انه لا يوجد حكومة إلكترونية في العالم لا تملك الخطط منها ما هو المرحلي القصير الأجل ومنها ما هو المستقبلي والطويل الأجل ولكن كم من هذه الحكومات كانت فاعلة عند القيام بالتنفيذ ؟ وليس المهم إن نضع الخطط ولكن المهم الوصول إلى أخر هدف ممكن في الخطة لقياس مدى نجاحه.

وفي دراسة (الغزالي، 2000) هدفت إلى التعرف على مدى وعي الإدارات العليا بمفهوم التخطيط ودرجة ممارسته وكذلك التعرف على مدى المشاركة في وضع الخطط والعوامل التي تؤخذ بالاعتبار عند وضع الخطط .

وأشار (العواملة، 2003) في دراسته إلى ضرورة الاهتمام بـالتخطيط فـي الحكومة الإلكترونية وكذلك خطط البرامج والأساليب في كافة المـستويات ويعتبـر التخطيط أساس لأية حكومة الالكترونية وبالتالي هو بمثابة متطلب سابق، والتخطيط يعني إعادة النظر في نظام الأولويات لإجراء التحول المطلوب وفقاً لإطار زمنـي ملائم للظروف العامة وخصوصيات كل دولة.

ويلاحظ من سرد تعريفات مستلزم التخطيط في الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر بعض كتّاب الإدارة، أن هناك اختلافات بين هؤلاء الكتّاب فبعضهم ركـز علـى مستقبل المنظمة في المدى البعيد وأهمل علاقة المنظمة ببيئتها والتغيرات التي قد تطرأ على هذه البيئة، وبعضهم ركز على ضرورة تحديد المنظمة لرسالتها وأهمـل عمليـة المتابعة والتقييم، وبعضهم عكس الأمر فركز على ضرورة المتابعة والتقيـيم وأهمـل ضرورة تحديد الرسالة.

إلا أننا نستطيع استشفاف أن مفهوم التخطيط في الحكومة الإلكترونية يتمحـور حول عناصر أساسية هي كما يلي:

1. أن التخطيط عملية تسعى لتحقيق أهداف الحكومة الإلكترونية.
2. أن التخطيط يتضمن تحليل ودارسة البيئة الداخلية والتعرف علـى مـواطن القوة والضعف في الحكومة الإلكترونية.
3. أن التخطيط يتضمن تحليل ودارسة البيئة الخارجية والتعـرف علـى مـا تحتويه من فرص وتهديدات.
4. أن التخطيط يتعلق بصياغة وتنفيذ وتقييم القرارات والمحافظـة علـى بقـاء واستمرار ونمو الحكومة الإلكترونية.

أهمية التخطيط في الحكومة الإلكترونية:

بعد استعراض التعريفات السابقة لبعض كتّاب الإدارة نستطيع أن نبني تصور ما مفاده أن أهمية التخطيط في الحكومة الإلكترونية ينبثق من كونه يمثل أداة بيـد الإدارة تساعدها على مد بصرها خارج حدود الأشياء التي يمكنهـا الـتحكم فيهـا للتعرف على تلك المتغيرات البيئية المحيطة ومحاولة تخصيص الموارد والإمكانيات المتاحة بما يسمح بمواجهة تلك التغيرات وتحقيق رسالة الحكومة الإلكترونية.

وهذا ما يؤكده (العريشي، 2008) في دراسته على أهميـة التخطـيط فـي الحكومة الإلكترونية بأنه العملية الأساسية والرئيسية للتنمية الإدارية وكذلك أهميتـه في تحديد الأهداف والسياسات والإجراءات وطرق العمل ومصادر التمويل والتحقق من المشاكل المتوقعة وطُرق معالجتها وتحقيق التكامل والتوافق والإندماج والترابط بين المعلومات اللازمة لمختلف الجهات الحكومية.

ويرى (ياسين، 2002؛ والصرن 2002؛ والعتيبي، 2004) إن التخطيط في الحكومة الالكترونية يمر بثلاث مراحل:

أولاً: مرحلة الصياغة: وتشمل على مجموعة من الخطوات تتمثل فيما يلي:

1- تحديد رسالة الحكومة الإلكترونية.

2- تحديد الغايات والأهداف طويلة الأجل.

3- دراسة البيئة الخارجية لتحديد الفرص والمخاطر.

4- دراسة الإمكانيات الداخلية لتحديد عناصر القوة والضعف.

5- تحديد البدائل المناسبة.

ثانياً: مرحلة التطبيق: أي وضع الخطط موقع التنفيذ.

ثالثاً: مرحلة المراجعة والتقويم: أي إن الخطط توضع لمواجهة وتعديل وتطوير المستقبل وذلك لوجود عوامل داخلية وخارجية تتغير باستمرار فلا بد من المراجعة المستمرة للتأكد من أن الأداء يسير في الاتجاه الصحيح .

ويرى (الموسوي، 2010) أن التخطيط في الحكومة الإلكترونية لكـي يكـون فعالاً ينبغي إتباع المراحل المنظومية التالية:

المرحلة الأولى التحليل: ويتم في هذه المرحلة تحليل خصائص العاملين من حيـث تحديد أعمارهم ومستوياتهم الفكرية وقدراتهم المهاريـة وخلفيـاتهم الثقافيـة وإمكاناتهم العملية وميولهم ورغباتهم.

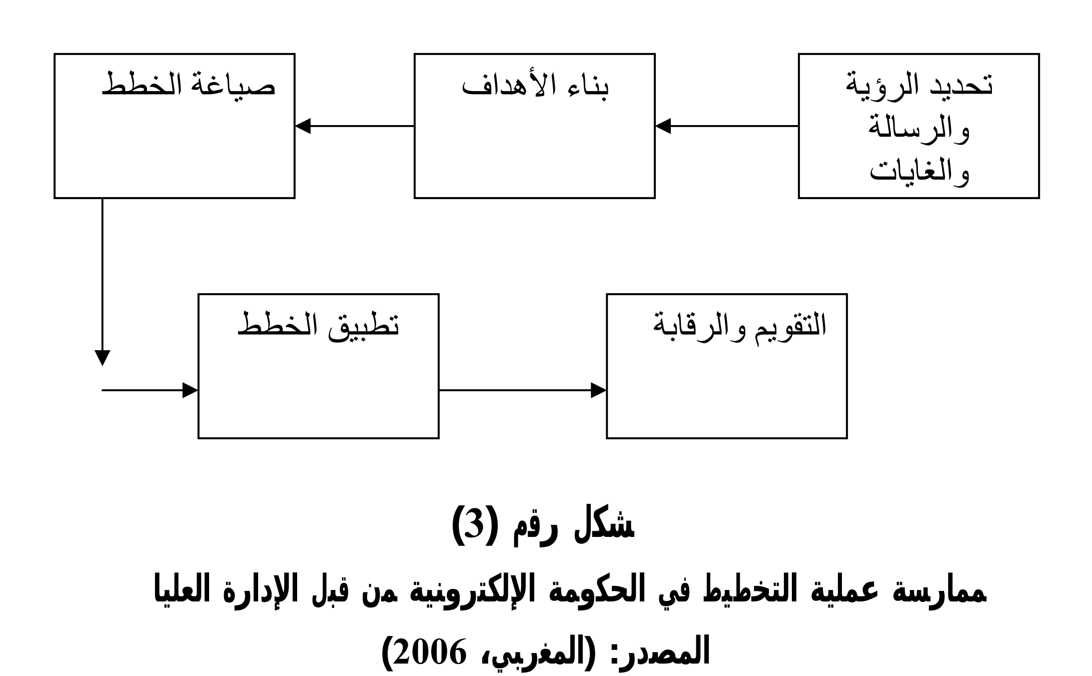
المرحلة الثانية التصميم : ويتم من خلالها تصميم المحتوى وبرامجه العامة واختيار الوسائط التعليمية المناسبة والتعرف على المنتجات وتحسين نقاط قوتها وتجنب نقاط ضعفها

المرحلة الثالثة التطوير: ويتم من خلال هذه المرحلة وضع السنيورهات والخطط الانسيابية للخطوات التطبيقية للإنتاج والتنفيذ الفعال وتحويل الخطة إلى شكل تخطيطي مصور يوضح الأدوار والإجراءات المطلوبة .

المرحلة الرابعة الإنتاج: ويتم إنتاج المحتوى النصي إلى قوالب متعددة الوسائط ومتحركة تقوم على التفاعلية والأدائية مراعياً معايير الجودة الضرورية لضمان النوعية القياسية للمنتج.

المرحلة الخامسة التجريب: وفي هذه المرحلة يتم التأكد من تطبيق كافة الخطط وتحققها والاستعانة بالمطورين للتأكد من تنفيذ المنتج واحتوائه على المكونات الوسائطية الضرورية وكما ينبغي في هذه المرحلة القيام بتجريب وتطبيق المنتج بصورة مبدئية على عينة مستهدفة والحصول على التغذية الراجعة بما يكفل دقة المنتج وصحته العلمية والفنية.

وفي هذا السياق يرى (المغربي، 2006) أن ممارسة عملية التخطيط في الحكومة الإلكترونية من قبل الإدارة العليا تمر في خمسة مراحل كما يوضحها الشكل التالي:



شكل رقم (3)

ممارسة عملية التخطيط في الحكومة الإلكترونية من قبل الإدارة العليا

المصدر: (المغربي، 2006)

العلاقة بين التخطيط والمستلزمات الأخرى في الحكومة الالكترونية .

يرى الباحث أن الحكومة الالكترونية هي ثمرة التخطيط وأن التخطيط عنصر من عناصر الحكومة الإلكترونية والتخطيط الجيد يرتقي بمستوى الحكومة الجيـدة ومن خلال التخطيط يتم إعداد الرؤية العامة للتدريب وهو الرسالة التـي تتوخاهـا المؤسسات ومنه يتم اشتقاق فلسفة منظومة التدريب في الحكومة الإلكترونيـة مـن خلال تعيين التوجهات المؤسسية العامة متبوعاً بتحديد الاحتياجـات والمـستلزمات وخاصة مما يتعلق بالبنية التحتية من تقنية وأجهزة ومعـدات وشـبكات وأنظمـة إلكترونية وكذلك من خلال التخطيط الناجح يكون هناك زيادة في الثقافـة والـوعي داخل الحكومات الإلكترونية وكذلك المعرفة التامة للأنظمة والقوانين والتـشريعات المتعلقة في الحكومة الإلكترونية .

وفي هذا الصدد يعتقد(Akomode, et, al, 2002) أن صانعي سياسات التخطيط هم في البداية مسؤولين عن الإشراف على معظم مشاريع الحكومة الإلكترونية كمـا إنهم يقررون ما إذا كان أو لم يكن هناك رغبة من المواطنين للتوجه نحو الحكومـة الإلكترونية وهذا الرأي يؤيده (Evangelidis, et, al, 2002) حيث أن عـدم كفايـة التخطيط تؤدي إلى فشل وخلق المخاوف والمخاطر أثنـاء عمليـة التطبيـق فـي الحكومات الإلكترونية ومنها المخاطر التنظيميـة والقانونيـة والتقنيـة والمخـاطر الاجتماعية.

2. التدريـب في الحكومة الإلكترونية:

اختلف الكثير من الباحثين ممن تناولوا موضـوعات الحكومـة الإلكترونيـة بخصوص التدريب كمستلزم فمنهم من اكتفى بذكر التدريب فقط والقسم الآخر جعلها التدريب الإلكتروني كونه مستلزم يتعلق بالأهمية الإلكترونية.

وتشير دراسة (Ibrahim & kamel, 2002) إلى أن البحوث لم تجد فرقاً كبيراً بين التدريب الإلكتروني والتدريب التقليدي حيث يتضح أن ما يميـز بينهمـا هـو الأسلوب المتبع في إيصال المعرفة للمتدرب، وتشير الدراسات التي ناقشت التـدريب الإلكترونـي فـي الأدبيـات (Deitel & Recter, 2000)، (Nguye & nKira, 2000)، (Schrum, 2000) إلى أن مرونة الوقت والمكان وتوفير الوقت والتكلفـة والتـدرب

حسب سرعة المتدرب ينظر إليها بأنها المزايا الرئيسية للتدريب على الانترنت كما إن التدريب الإلكتروني يزيل حواجز الزمن والمسافة ويؤدي إلى توفير كبيـر فـي تكاليف النفقات الغير مباشرة وان مستقبل شركات التدريب الإلكتروني يبدو مـشرقاً للغاية وان إسلوب التدريب المستخدم هو الذي يميـز التـدريب الإلكترونـي عـن التدريب التقليدي وكي يتم إيجاد الأرضية المناسبة لإقامة مـشاريع التـدريب فـي الحكومة الإلكترونية يجب أولاً بناء ثقة مؤسسية لتقبل وتبني هذه التقنية عبر وسائل إثارة الدافعية والتشجيع والدعم الإداري وتقديم الحوافز وإتباع آليات محددة مثل عقد المحاضرات والورش التدريبية وحضور المؤتمرات ويكون الموظفون مهيئون لبث الوعي حول طُرق التعامل مع هذه التقنية وكما ينبغي وجود عملية التخطيط المسبق والمنظم والمتكامل للاستفادة من الفرص المتوفرة وينبغي على الحكومات الراغبـة في تبني التدريب أن تخطط بصورة بعيدة المدى بحيث تأخذ فـي اعتبارهـا كافـة الاحتياجات المطلوبة لتنفيذه.

وينبغي من الحكومة الالكترونيـة تزويـد مرافقهـا ومنظوماتهـا بـالأجهزة والشبكات والبرمجيات الضرورية لتصميم وإدارة وتنفيذ عمليات التدريب المختلفة.

ويرى (الموسوي، 2010) أن التدريب الإلكتروني مفهوماً جديـداً وعمليـة منظومة تتم في بيئة تفاعلية متنقلة مشبعة بالتطبيقات التقنية الرقمية المبنيـة علـى استخدام شبكة الانترنت والحاسوب متعدد الوسـائط والأجهـزة المتنقلـة لعـرض البرمجيات والحقائق والدورات التدريبية الإلكترونية لتـصميم وتطبيـق وتقـويم البرامج التدريبية التزامنية وغير التزامنية بإتباع أنظمة التدريب الذاتي والتفـاعلي لتحقيق الأهداف التدريبية وإتقان المهارات بناءاً على سرعة المتدربين فـي الـتعلم ومستوياتهم الفكرية وظروف عملهم وحياتهم ومواقعهم الجغرافية.

ويعرفه (العتيبي، 2004) بأنه ذلك الجهد الذي يتـضمن مجهـودات تغييـر المحتوى وإسلوب توصيله لإعداد المتعلمين بشكل جيد لتحقيق المواطنة في عـصر العولمة.

وهناك من عرف التدريب بأنه طريقة للتعلم باستخدام آليات الاتصال الحديثـة من حاسب وشبكات ووسائط متعددة لإيصال المعلومة بأقصر وقت واقل جهد واكبر فائدة (البنجر، 2003).

ويعرف التدريب "بأنه الجهود المنظمـة والمخصـصة لتطـوير المعـارف والخبرات واتجاهات المتدربين وذلك بجعلهم أكثر فاعلية في أداء مهامهم" (الطعاني، 2002:13) .

وكما يعرف التدريب "بأنه نشاط مخطط يهدف لتنمية وتطوير قدرات (معارف ومهارات) وأفكار وقيم واتجاهات وسلوكيات الإفراد العاملين لتمكينهم من تحقيـق دواتهم من خلال تحقيق مزيج أهدافهم الشخصية وأهداف المنظمـة بـأعلى كفـاءة ممكنة (مصطفى، 2001:534).

من الواضح أن نشر المعرفة والعلم بكيفيات الاستفادة من تلك التقنية يـوازي أهمية ابتكارها فلن تستفيد الدولة من حكومة إلكترونية لا يدري موظفيها عن كيفيـة التعامل مع أنظمتها ولا عن تشغيل خدماتها (بدران، 2004: 111).

كما يرى (محمود، 2006) أن عناصر التـدريب الإلكترونـي تتكـون مـن المحتوى والوسيط والمتعلم الإلكتروني والمعلم الإلكتروني وبيئة التدريب الإلكتروني ومدير النظام.

وترى الدراسة أن التدريب في الحكومة الإلكترونية هو الكيفية التي يـتم مـن خلالها ترجمة السياسات والاستراتيجيات والإجراءات التي تم وصفها فـي مرحلـة التخطيط الإلكتروني لتحقيق الأهداف الموضوعة للتدريب ويـشكل التـدريب فـي الحكومة الإلكترونية عاملاً أساسياً في نجاح مشروع الحكومة الإلكترونية وخدماتها المقدمة.

وإيماناً بمدى أهمية التدريب وفعاليته في جميع المجالات ولما يقدمه التـدريب للمتدرب والمدرب والمجتمع على حدٍ سواء من خدمات تقوم الكثير من الحكومـات الإلكترونية الناجحة بإنشاء مراكز للتدريب الإلكتروني والذي تقوم بدورها بدراسـة شاملة لجميع المعايير العالمية المتعلقة بالتدريب الإلكتروني وإنشاء بيئـة تدريبيـة

إلكترونية متكاملة تعتمد على التقنيات الحديثة ومنها الحاسب الآلي، شبكة الانترنت، الأقراص المدمجة، البرمجيات التدريبية، المنتديات، والبريد الالكتروني.

وهذا ما يؤكده (الكبسي، 2008) على ضرورة وجود معاهد أو مراكز تدريبية متخصصة وتابعة للحكومة الإلكترونية تعمل على تدريب الموظفين علـى طـرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومـات والبيانـات وكافـة المعلومات اللازمة للعمل على إدارة وتوجيه الحكومة الإلكترونية بشكل سليم يساعد على مواكبة أي تطور يحصل في إطار التكنولوجيا على مستوى العالم.

ويرى (الصرن، 2000) إلى ضرورة الاهتمام بالعـاملين وتـدريبهم علـى الأجهزة الحديثة التي تستخدم في تطبيق برنامج الحكومة الإلكترونيـة وضـرورة الحرص على اختيار العاملين والمؤهلين علمياً للعمل بالأجهزة الحديثة وإن ضـعف التخطيط يعيق العمليات الخاصة بالتدريب والتجديد في الحكومة الإلكترونية.

وكذلك تدعو (الزعبي، 2001) في دراستها إلى ضرورة تفعيل برامج التدريب لكل من الإدارة العليا من خلال مركز إعـداد القـادة للجهـاز الحكـومي والإدارة الوسطى من خلال برامج التدريب للإدارة وجعل اجتياز الاختبار في الحاسب الآلي من متطلبات الترقي إلى مستوى الإدارة العليا، مع وضع برنامج متكامل للتـدريب العام على الكمبيوتر، هذا بالإضافة إلى وضع برامج للتدريب الخارجي مـن اجـل الوصول إلى مستويات التدريب العالمية.

وفي هذا السياق نجد اهتمام واضح من قبل دائرة الجمارك الأردنيـة بإنـشاء وحدة أو قسم خاص في الدائرة يسمى بالحكومة الإلكترونية هذا بالإضافة إلى جهود مديرية تكنولوجيا المعلومات وكذلك مركز التدريب الجمركي في دعم القـرار فـي التدريب العام على الكمبيوتر وبرامجه من اجل تقديم أفضل الخدمات المرجوة.

أهداف التدريب الالكتروني:

تتمثل أهداف التدريب الالكتروني في مساعدة و تهيئـة العـاملين وإعـدادهم بصورة فعالة باستخدام التقنيات المعاصرة أثناء التدريب ومواكبة التحديث المتسارع في الحكومات الإلكترونية .

أهمية التدريب الالكتروني:

تتمثل أهمية التدريب الإلكتروني كما يراهـا (الموسـوي، 2010) فـي دراسته بما يلي:

1. يمكن للمتدرب أن يصل للحقيبة التدريبية في الوقت والزمان المناسبين له.
2. ينشئ التدريب علاقة تفاعلية بين المتدربين والمدربين.
3. يشجع المتدرب على الاعتماد على النفس والوصول إلى مرحلة بنـاء المعرفـة ذاتياً واتياحة الفرصة لأكبر قدر من المتدربين للالتحاق بمستويات مختلفة من التدريب عملاً بمبدأ تكافؤ الفرص والتدريب للجميع .
4. تهيئة الأفراد أنفسهم وإعادة تأهيلهم وزيادة ثقة المتدرب في نفسه.
5. يسمح للمدربين بتطوير المـادة التدريبيـة باسـتخدام المـصادر الإلكترونيـة والانترنت.
6. يطور قدرة المتدرب على استخدام الحاسب والاستفادة من الانترنت مما يساعده في مهنته المستقبلية.
7. يسمح للمدربين بالاحتفاظ بسجلات المتدربين والعودة لها في أي وقت ومـن أي مكان.
8. التقليل من التكلفة المادية وتوفير الوقت والجهد مقابل الحصول على نتاجـات تدريبية نوعية.

وفي النهاية نجد أن التدريب الإلكتروني يتيح التكافؤ في الفرص التعليمية بين المتدربين ويرفع من مستويات الالتحاق بمستويات التدريب وأن نشر ثقافة التدريب الإلكتروني في الحكومات الإلكترونية المختلفة يعتبر أمراً في غاية الأهمية ولابد من رسم الخطط لمواكبة هذا المستلزم ومعاصرة ما يستجد من تقنيات أخرى قد يـأتي بها المستقبل وينبغي على الحكومات الإلكترونيـة الراغبـة فـي تبنـي التـدريب الإلكتروني أن تخطط بصورة بعيدة المدى لتطبيقه بحيث تأخذ في اعتبارهـا كافـة الاحتياجات المطلوبة لتنفيذه.

3. الأجهزة والاتصالات في الحكومة الإلكترونية:

اختلف باحثين الإدارة ممن كتبوا في الحكومة الإلكترونية في تسمية هذا المستلزم فمنهم من أطلق عليه التكنولوجيا الملائمة "وهي تعني الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة في كافة المؤسسات وإتاحتها للاستخدام الفردي والمؤسسي على أوسع نطاق ممكن" (العواملة، 2003).

وأيضاً من أطلق عليه الأجهزة والبرامج الإلكترونية والأجهزة الإلكترونية "تعني مجموعة من الآلات التي تُدار إلكترونياً وتقوم بعمليات مترابطة ومتتالية على البيانات الداخلة لتصنيفها ومعالجتها وفقاً لحزمة متناسقة من التعليمات والأوامر والتعليمات الهادفة إلى الحصول على نتائج ومعلومات مفيدة (جبر، 2002).

ومنهم من اتفق الباحث معهم على تسمية هذا المستلزم بالأجهزة والاتصالات حيث يرى (عبد الحميد، القرعان؛ 2010) أن الحكومة الإلكترونية هي استخدام الأجهزة والاتصالات في انجاز المعاملات الإدارية والخدمية الحكومية للمواطن بشكل إلكتروني عن طريق شبكة المعلومات العنكبوتية.

حيث أحدثت الأجهزة والاتصالات تغيرات جوهرية واسعة في مختلف جوانب الحياة الإنسانية نتيجة للدور الحيوي والأهمية التي أصبحت تكتسبها الأجهزة والاتصالات في حياة الأفراد والمجتمعات كونهما عنصراً لاغنى عنه في أي نشاط تمارسه الحكومة الإلكترونية، ومن هنا أصبح من يمتلك الأجهزة والاتصالات يمتلك عناصر النجاح والقوة في عالم يستند إلى العلم والمعرفة في شتى المجالات،وتمثل الأجهزة والاتصالات الأداة الأساسية للحكومات الإلكترونية مقارنة بما مثلته الآلات الصناعية سابقاً بوصفها محركاً فعلياً للثورة الصناعية.

فكلما كانت البنية التحتية للاتصالات قوية كلما كان لديها قدرة على الوفاء بالمتطلبات العملاقة التي تستخدم تقنية المعلومات لتحميل أعمال الحكومة الإلكترونية وبما يسمح باستيعاب الزيادة والتوسع المستقبلي وهنا تقع المسؤولية على مزودي خدمة الاتصال لإيجاد بنية اتصالات توفر حزم واسعة لتسهل عملية الاتصال ولجعل بيئة الانترنت بيئة مثالية للأعمال تتسم بالمتعة والتشويق (الريامي، 2003).

ويؤكد (الهوش، 2006) على أهمية الأجهزة والاتصالات الحديثة التي تتيح الفرص لتطبيق نظام الإدارة الحديثة المعتمدة على برمجيات تحقيق التكامل بين أجزاء وفعاليات المنظمة الواحدة ويمنع التناقض بينهما ويحقق استكمال متطلبات الأداء بالجودة والكفاءة .

ويرى(الغوطي، 2006) أن استخدام الفاكس والتليفون هو شكل من أشكال الحكومة الإلكترونية ألا إن ظهور الاتصالات "الانترنت" احدث ثورة هائلة في مفهوم الحكومة الإلكترونية، وبالتالي يمكن اعتبار إن استخدام الفاكس والتليفون ومن ثم الانترنت هو عبارة عن محطات ومراحل في حياة الحكومة الالكترونية تبدأ من مرحلة ظهور التقنيات الحديثة وخاصة جهاز الحاسوب إلى إن وصلت إلى عصر الاتصالات والانترنت.

وفي هذا السياق قسم (حسن، 2003) مراحل ظهور الأجهزة والاتصالات في الحكومة الإلكترونية إلى ثلاثة مراحل وهي كما يلي:

المرحلة الأولى: تعود إلى بداية النصف الثاني من القرن العشرين حينما دخلت الحواسيب مجال التطبيقات الإدارية المختلفة في هذه المرحلة تم تطوير أنظمة العمل داخل الإدارات المختلفة من خلال البرامج التي سهلت كثيراً عمل الموظف وساعدته في سرعة انجاز أعماله المختلفة.

المرحلة الثانية: تعود هذه المرحلة إلى حقبة السبعينيات والثمانينيات وهي المرحلة التي تم فيها وضع بعض الخدمات من خلال أنظمة المعلومات على الأجهزة المختلفة وفي هذه المرحلة يحصل المواطن على الخدمة من خلال أنظمة المعلومات.

المرحلة الثالثة: تعود إلى منتصف التسعينيات وفيها يتم تفعيل أداء الحكومة بالاتصال من خلال الفضاء الإلكتروني، سواء بالنسبة لأداء المواطنين لإعمالهم داخل الأقسام الإدارية المختلفة أو بالنسبة لاتصال المواطنين بهذه الإدارات، حيث يتم كل ذلك من خلال الانترنت.

الموظف يعمل في مكتب ثابت الموظف يعمل في مكتب ثابت	المرحلة الأولى مرحلة الميلاد	دخول الحاسب الآلي في مجال العمل الإداري
الموظف يعمل في مكتب ثابت الموظف يتعامل من بُعد	المرحلة الثانية مرحلة التصعيد	دخول أنظمة المعلومات في مجال العمل الإداري
الموظف يعمل عن بُعد الموظف يتعامل عن بُعد	المرحلة الثالثة مرحلة الذروة	دخول الاتصالات الانترنت في مجال العمل الإداري

الشكل رقم(4)

مراحل ظهور الأجهزة والاتصالات في الحكومة الإلكترونية

المصدر: (حسن،2003، منظومة الحكومة الإلكترونية)

أهمية الأجهزة والاتصالات في الحكومة الإلكترونية.

وتعود أهمية تطبيق استخدام الأجهزة والاتصالات في الأعمال الحكومية، أو ما أصبح يسمى الحكومة الإلكترونية إلى ما يصحب ذلك من تطوير في كافة النشاطات والإجراءات والمعاملات الحكومية الحالية وتبسيطها ونقلها نوعياً من الأطر اليدوية أو التقنية الإلكترونية النمطية الحالية إلى الأطر التقنية الإلكترونية المتقدمة، بالاستخدام الأمثل والاستغلال الجيد لأحدث عناصر التكنولوجيا ونظم شبكات الاتصال والربط الإلكتروني الرقمي الحديث وصولاً إلى تطبيق تقنية الإنترنت، تحقيقاً للتميز والارتقاء بكفاءة العمل الإداري وارتفاع مستوى جودة الأداء الحكومي عن طريق إنجاز المعاملات إلكترونياً وتوفير الوقت والجهد والمال على المستوى الوطني(الحنيطي، 2005).

حيث من الصعوبة تصور حكومة إلكترونية دون توفر أجهزة الحواسيب الآلية وقد يفهم إن المقصود فقط الحاسب الآلي بحجمه المتعارف عليه إلا أن مستلزمات الحكومة الإلكترونية تتجاوز الحاسب الآلي نفسه لتشمل الاتصالات وما تحتويه من محطات عمل وبرمجيات وشبكات واسعة النطاق لذلك نجد إن للأجهزة والاتصالات في الحكومة الإلكترونية الأهمية الأعظم تتمثل فيما يلي:

1. تحسين مستوى تقديم الخدمات

وتتمثل في تفادي الأخطاء اليدوية التي قد تحدث عند تأدية الخدمة بالطرق التقليدية وبالتالي فان تدفق بيانات المعلومات تتم بسهولة وتوفر مجالاً آمناً لوجود شفافية لتتبع الأداء لكل معاملة وسهولة تتبعها في أي وقت ويمكن تحسين الخدمة من خلال التقارير الواردة بالبريد الإلكتروني كتغذية راجعة مما يساهم في التعرف على أهم معوقات الخدمات وكيفية مواجهتها وتطويرها (متولي، 2003).

2. تغير صورة المنظمات الحكومية:

من الصور التقليدية التي تستخدم عدد كبير من العمال وإنشاء مباني ضخمة واستخدام هياكل تنظيمية معقدة إلى الصورة الإلكترونية التي تحتاج إلى أعمال قليلة دون التقيد بوجود مواقع جغرافية أو مباني كبيرة الحجم وذلك لان تقديم الخدمات يتم من خلال عدد محدود من العمالة الإدارية ذات الكفاءة والمهارة في استخدام تكنولوجيا المعلومات (متولي، 2003).

ويرى (أبن سديرة، 2002) إن وجود الأجهزة والاتصالات يساعد على رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة وكذلك التخلص من الإجراءات البيروقراطية وتعدد المكاتب التي يضطر المواطن إلى الذهاب إليها بل وفي كثير من الخدمات يستلزم إنهاؤها الذهاب إلى أكثر من جهة.

3. تخفيض الجهد والوقت والتكلفة.

وهذا ما أكده (الريامي، 2003) بأن توفر الأجهزة والاتصالات يحتاج إلى مبالغ عالية إلا أن العائد من هذا الاستثمار سرعان ما يحقق وفر جزيل يتمثل في توفير الوقت والجهد المطلوبين للخدمة ويكون المواطن قادر على الحصول على

الخدمات في دقائق أو ساعات بدلاً من الانتظار الطويل والمراجعات لأيام أو أسابيع مما يوفر الكثير من الوقت والجهد للحكومة والمواطن.

4. التقليل من التعقيدات الإدارية.

إن الإجراءات الإدارية التي يجبر المواطن أن يمر بمراحلها المختلفة من اجل إتمام معاملاته تعد مصدراً للإرهاق والتذمر وعدم الرضـا عـن الأداء الحكـومي ونظراً لما فيها من ضياع الوقت والجهد والانتقال من مكان إلى أخر ويصاحب ذلك نفقات مالية ومما يزيد عدم الرضا عن الخدمة المقدمة (رضوان، 2005).

5. فتح قناة الاتصال بين العاملين أنفسهم والجهات الحكومية والمواطنين.

إن استخدام الأجهزة والاتصالات يجعل العاملين داخل المنظمـة أكثـر قربـاً والتصاقاً وتساعد على زيادة العلاقات في مختلف جوانبها وكذلك تزيـد مـن قـوة العلاقة بين الجهات الحكومية والمواطنين عن طريق تزويدهم بدخول سـهل إلـى المعلومات من خلال الحاسوب الشخصي أو التليفون أو أي وسيلة أخـرى تـساعد على فتح قنوات الاتصال المختلفة (Schware & arsala,2003).

6. تحقيق الشفافية والحد من الفساد.

يرى (متولي،2003) أن تحقيق الشفافية والحد من الفساد يـتم مـن خـلال الإتاحة الكاملة والمتساوية لكافة المعلومـات المرتبطـة بـالقرارات والإجـراءات والخدمات الحكومية للجميع من أفراد ومؤسسات حكومية في التوقيت الذي يـسمح بفرص متساوية في التعاملات الحكومية ويتم التعامل الإلكتروني فـي الخـدمات الحكومية.

7. نمو الأعمال التجارية .

فمن خلال شبكة الاتصال الانترنت تتاح الفرصـة للنـشر والإعـلان عـن المناقصات الحكومية وفرص التعاقد لتنفيذ المشاريع مع القطاعات الحكومية المختلفة كما إن المعلومات ستكون متاحة للجميع للاطلاع عليها ويـصبح الوصـول إلـى المعلومات دقيقة يجري تحديثها أولاً بأول و بأكثر يسراً (الغوطي، 2006).

وكذلك ظهور التجارة الإلكترونية والمتمثلة في بيع السلع أو الخـدمات مـن خلال الأجهزة وشبكة الانترنت (العيسوي، 2001).

وأخيراً فإن أهمية الأجهزة والاتصالات لا تكتمل بمجرد وجودها بقدر ما هـو مدى كفاءة استخدامها ولتحقيق النتائج المرجوة من تطبيقها يجب الاهتمام بإجراءات العمل من خلال إجراء الدراسات المتخصصة لها ومتابعة تحديثاتها من حين لآخر وتقييم النماذج والسجلات والتقارير اللازمة لذلك بما يكمن من اسـتخدام الأجهـزة والاتصالات الحديثة اللازمة سواء من قبل العاملين في المنظمة أو المستفيدين مـن خدماتها وسيؤدي وبشكل فعال إلى أداء الحكومة الإلكترونية وتحقيق أهدافها .

4. الثقافة والوعي في الحكومة الإلكترونية:

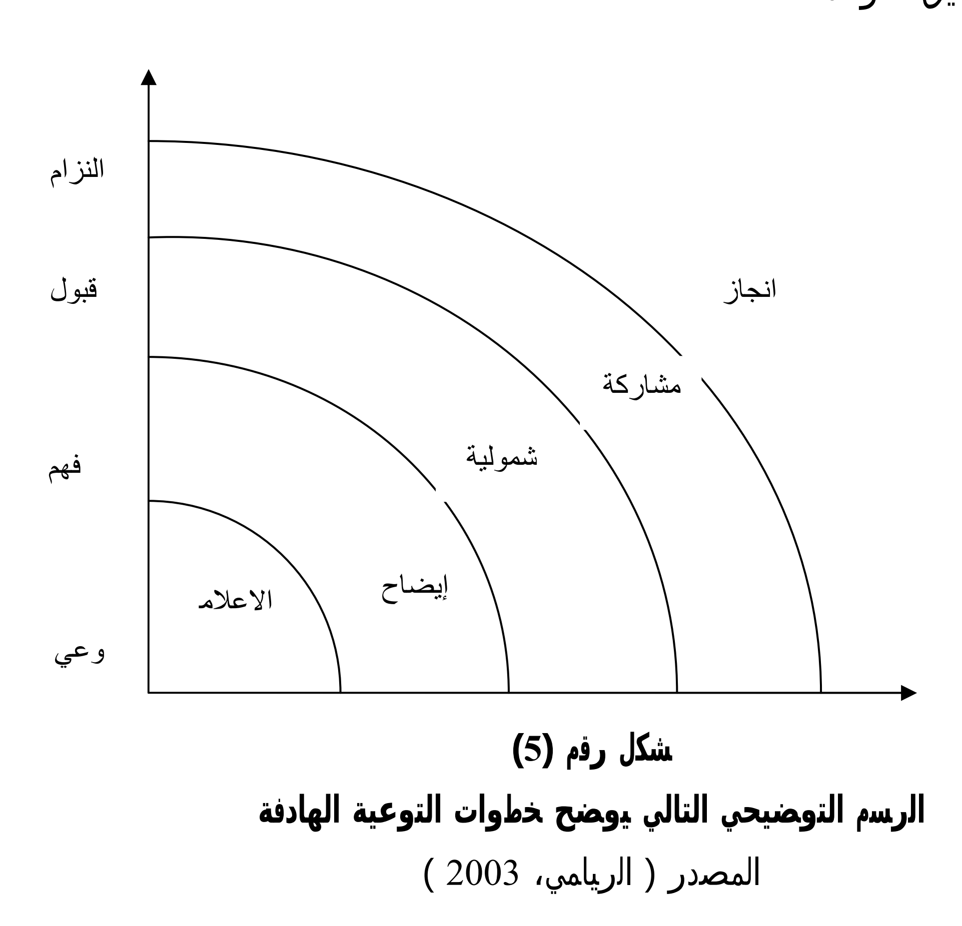
تعني مدى موائمة الثقافة السائدة فـي تعزيـز إطـلاق مـشروع الحكومـة الإلكترونية واختبار مستوى الجهود المبذولة في تعزيز تطبيـق مفهـوم الحكومـة الإلكترونية بين العاملين والمواطنين على حد سواء، ويتم قياسه من خلال جاهزيـة المستفيدين ومن جانب جاهزية المؤسسات المبحوثة في نشر الثقافة والوعي(Pons, 2004)

إن نشر الوعي وزيادة تثقيف المواطنين لا يمكن إن تحدث بين ليلة وضـحاها لذلك يجب على القائمين على مشروع الحكومة الإلكترونية الاهتمام ببرامج التوعية والتثقيف وإيجاد مناخ ملائم لنموها وازدهارها وكذلك دراسة التغيرات الاجتماعيـة والثقافية التي ستطرأ نتيجة تطبيقات الحكومة الإلكترونية لمفاهيمها الجديدة وتقـوم الثقافة بدور حيوي فاعل في تحديد نظم مجتمع الحكومـة الإلكترونيـة، وصـياغة بنائها، وتأطير مظاهرها، والثقافة تتطور ولا تتغير أو تتبدل؛ لذا تُعد من الثوابـت المرتبطة بالحكومة الإلكترونية، ويجب أن يكون المواطنون على درايـة ومعرفـة بطرق التعامل مع الحكومة الإلكترونية مما يترتـب علـى المؤسـسات التعليميـة مسؤولية تطوير مناهج وتقنيات التعليم، مما يتفق مع معطيات العصر الإلكتروني و يترتب زيادة في الوعي والثقافة وتقبلهم لاستخدام الحكومة الإلكترونية (عبد الوهاب، 73:2008).

ونظراً لأن التحول نحو الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة من القيم ،الأهداف، الوسائل، والنظم المتكاملة فإن ترجمتها إلى الواقع العملـي يحتـاج إلـى جهـود

ومستلزمات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور لطبيعة هذا التحول وغير ذلـك من متطلبات التحول (العواملة، 2003).

ويذكر (الريامي، 2003) إن الدراسات المنفذة أفادت بأن أكثر من 60% مـن مشاريع التغيير في المؤسسات لا تنجح في تحقيق الفوائد المخطط لها وبالتالي فانـه من اجل أن تكفل الحكومة الإلكترونية لمشروعها النجاح يجب التغلب على العقبات التي تواجه تحقيق الفوائد .



شكل رقم (5)

الرسم التوضيحي التالي يوضح خطوات التوعية الهادفة

المصدر (الريامي، 2003)

ففي الخطوة الأولى وهي الإعلام تقوم المؤسسة باستمالة المعنيين بهدف نـشر الوعي حول المشروع وان هذا المشروع سيحقق العديد من الفوائـد والايجابيـات ويسعى للقضاء على العديد من السلبيات المرافقة للعمل الحكومي الإلكتروني.

وفي الخطوة الثانية وهي مرحلة الإيضاح وتهدف إيجاد فهم للمشروع حـول طبيعة وطُرق عمله.

الخطوة الثالثة والرابعة وهما الشمولية والمشاركة لتحقيق القبول والالتزام في المشروع حيث يتم مشاركة الجميع في العمل ضمن منظومة واحدة وبالتالي يتحقـق الهدف الأعلى وهو الانجاز.

ويرى (الهوش، 2006) إن من أهم الاعتبارات الواجب مراعاتها عند التحول للحكومة الإلكترونية هي توعية العملاء وتعريفهم بكل ما يتعلـق بطـرق التعامـل وكيفية الحصول على الخدمات، لضمان تفاعلهم مع مقتضيات الإدارة الإلكترونية.

حيث تلعب الثقافة دوراً أساسياً وهاماً في نشر تطبيق الحكومـة الإلكترونيـة سواء أكان على مستوى المواطنين أو العاملين، وكذلك تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية مستلزماً أساسياً للتحول نحو التكنولوجيا الجديدة مـن خـلال تطبيقها الأمر الذي يستلزم تضافر الجهود من اجل زيادة وعي الجمهـور وتعزيـز الاستعداد التقني والسلوكي والنفسي للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول.

ومن هنا ترى (الفريح، 2003: 121) يجب التركيز على مجموعة من النقاط عند عملية التحول الإلكتروني وهي:

1- تطوير وتنمية ثقافة التنظيم والمجتمع.
2- على صنّاع القرارات أن يتفهموا ثقافة المجتمع وثقافة المنظمـة لإدارة أسـباب نجاح أو فشل منظماتهم.
4- تشجيع وخلق ثقافة تنظيمية محابية للتقدم والتغير الهادف وتنمية ودعم علاقـات التعاون والتفاعل الديمقراطي بين عناصرها.
5- على الحكومة خلق حافز للجميع للتعلم والتعامل مع النظام الإلكتروني الجديد مع مراعاة بعض نقاط الضعف في هذا المجال.
6- يجب التركيز من البداية على مجموعة المؤثرات الداعمـة أو المـؤثرة علـى العوامل الاجتماعية والبشرية وخاصة مستوى التعليم للعاملين ومستوى خبراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات.

وأشار(المطيري، 2007) في دراسة إلى التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومـة الإلكترونية ومتطلباتها: نظراً لأن التحول نحو الحكومة الإلكترونية فلسفة متكاملة من

القيم والأهداف والوسائل والنظم المتكاملة فإن ترجمتها إلى الواقع العملي تحتاج إلـى جهود ومتطلبات عديدة يأتي في مقدمتها وعي الجمهور بطبيعة هذا التحول.

وفي هذا السياق يبرز دور الثقافة الاجتماعية والمتمثل بوعي المجتمع بالطرق والأساليب والعمليات التي تتم في عالم الحكومة الإلكترونية مـن خـلال برنـامج إعلامي مدروس يوضح فوائد التحول نحو المجتمع الرقمي، كما أن الثقافة التنظيمية المستندة على الثقافة المعلوماتية وثقافة الحاسوب تلعب دوراً بارزاً في ضمان نجاح المشروع، لان الأسلوب الإلكتروني في التعامل يتطلب ثقافـة إلكترونيـة (جبـر، 2002).

5. الأنظمة والتشريعات المتعلقة في الحكومة الإلكترونية:

يعد هذا المستلزم من أكثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية حساسية وأهمية مع إنه لا نرى في الواقع العربي نشاطاً تشريعياً يراعـي هـذه الأهميـة لان جميـع العلاقات بين الجهات الحكومية والأفراد في شتى الميـادين ومختلـف القطاعـات تأسست على تعبئة الطلبات والإستدعاءات الخطية وتسليم الأصول والحصول علـى سندات رسمية مما جعلت علاقة المواطن بالموظف الحكومي لا يحكمها غير الورق والكتابة وليس أي ورق وإنما في الغالب مثل المستندات الرسمية المقررة قانونيـاً، وكذلك الإشكالات في ميدان أنظمة الرسوم والطوابع وعمليات اسـتيفائها وكـذلك مشكلات تتصل بإجراءات العطاءات الحكومية وشـرائطها الـشكلية والإشـكالات المتعلقة بوسائل الدفع وقانونيتها ومدى قبول القانون للدفع القيدي كبديل عن الـدفع النقدي وكذلك إشكالات في ميدان حماية امن المراسلات الإلكترونية في ظل غيـاب الأمن أو قواعد المساءلة الجنائية على العبث فـي الكمبيـوتر والـشبكات وإسـاءة استخدامها (الكبيسي، 2008).

ومما تقدم ندرك انه يجب على الحكومات الإلكترونية الوقـوف علـى كافـة تشريعات النظام والقوانين القائمة وأن تكون متناسبة في البيئة المحليـة والبيئـات المتغايرة.

إن الأنظمة والتشريعات تتمثل في القوانين الأعراف والقيم السياسية والهاجس الأمني والأعراف والتقاليد الإدارية وجمود البيروقراطية وجمود الـنظم الإداريـة (حسن، 6:2002).

ويعرف (حسن، 54:2003) الأنظمة والتشريعات أنها من أقوى وسائل الضبط الاجتماعي لأنه ضرورة اجتماعية لازمة لحياة الجماعة، فبـدون قـانون لا يمكـن تصور نظام يحكم سلوك الأفراد ويحدد علاقاتهم بعضهم بالبعض الآخر.

وفي هذا الخصوص يرى (الحنيطي، 2005) إن التقاليد اقرب من العرف أو القانون في قوتها وثباتها ومن هنا فان من المتوقع أن تأخذ التغيـرات التكنولوجيـة فترات كبيرة في تطبيقاتها.

ويشير(الشعيبي، 2008) في دراسته إلى أن كل نشاط أو مهنـة أو ممارسـة يجب أن تخضع لمجموعة من الضوابط والأحكام والتـشريعات التـي تـنظم كـل جوانبها، وكذلك الحال بالنسبة لموضوع الحكومة الإلكترونية، فطالما أنهـا تمثـل مجموعة من المعاملات والتعاملات فلا بد من وجود علاقة تتطلب تـوفير الإطـار القانوني الذي يحكمها ويقنن محتوياتها يشار إليه في كـل الأدبيـات بالمـستلزمات القانونية للحكومة الإلكترونية.

ويرى (الهوش، 2006) إن الانتقال إلى النمط الرقمـي لإنجـاز المعـاملات اليومية أدى إلى الاعتماد كثيراً على أجهزة الحاسب الآلي مما جعل حجم المعاملات المنفذة والثراء المعلوماتي المخزن في الأجهزة، عرضـة للإسـاءة و الاسـتغلال وكانت الحاجة إلى الكثير من الأنظمة والقوانين والتـشريعات التـي يجـب مـن الضروري إعادة صياغتها لكي تتوافق مع محددات الحكومة الإلكترونية ومنها مـا هو مرتبط بالمعاملات المالية التي تتم إلكترونيـاً وتجـارة الأعمـال الإلكترونيـة والتوقيع الإلكتروني وما يتعلق في حقوق الملكية الفكرية والعلامات التجارية، وهنا يتطلب الأمر من المسؤولين الاهتمام بتحقيق الشفافية والوضوح وتامين المـصداقية في كشف الأنظمة والقوانين التي تتطلبها الحكومة الإلكترونية وتكون على مرأى من الجميع لان هذا الموضوع أكثر موضوعات الحكومة الإلكترونية حساسية وأهميـة وهذا يعني أن الحكومة الإلكترونية تتطلب الوقوف على كافة التشريعات والأنظمـة

القانونية القائمة، ويتطلب وضع إطار قانوني ينظم تعاملات الحكومة الالكترونية مع المواطنين بما يكفل حماية حقوق ومصالح الطرفين.

وتشكل الأنظمة والتشريعات أساساً في أعمال الحكومة الإلكترونية حيث تعمل على تنظيم عمل الحكومة الإلكترونية وتبين حقوقها وواجباتها (العتيبي، 2004).

إن الحكومة الإلكترونية تستلزم أن يكون هناك قوانين وأنظمة مناسـبة تتـسم بالمرونة والقدرة على التطوير بما يتماشى مع مـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة وكذلك أنظمة وقوانين تحافظ على امن المعلومـات بمـا يتناسـب مـع أهميتهـا وحساسيتها كما لا بد من توفر قاعدة وطنية لتكنولوجيا المعلومات تضمن الـسرية والحماية لمنع الجرائم المختلفة مثل أعمال القرصنة واستغلال البيانات والمعلومات الوطنية (الهوش، 2004).

حيث لا يمكن الفصل بين مستلزمات الحكومة الإلكترونية عن بعضها البعض حيث أن الوعي والثقافة بهذه القوانين والتشريعات والأنظمة مهم في قيام الحكومـة الإلكترونية ومن هنا يستلزم على المسؤولين في الحكومة الإلكترونية بنشر قوانينها وتشريعاتها من خلال بوابتها الرسمية ليتمكن الموظفون والمستفيدون والمتعـاملون معها من معرفة حقوقهم وواجباتهم تجنباً لوقوع الإشكالات.

ويرى (الحنيطي، 2005) بأن هناك علاقة بين القوانين والتشريعات والأنظمة وجودة الخدمات المقدمة بما يتعلق بمستلزمات الحكومة الإلكترونية حيث كلما كانت هناك قوانين وتشريعات وأنظمة واضحة ومفهومة وتنسجم مع توجهـات الحكومـة الإلكترونية ويكون العاملين والمتعاملين على درجة عالية من الوعي منها كلما كانت هناك جودة في الخدمات المقدمة.

ونجد الكثير من الخدمات الإلكترونية التي تتطلب الضمان (الثقة والأمان) وهو احد أبعاد جودة الخدمات المقدمة للتحقق من هوية أو شخصية طالب الخدمة، وذلك للحفاظ على خصوصية البيانات ودرجة الأمان والثقة وفق القانون الذي أتاح تداول مثل هذه الوثائق أوالبيانات، وفي مثل هذه الحالات يتم توفير مثل هذه الخـدمات أو انجاز المعاملات من خلال توافر جهة اعتماد (Certificae Authority) التي تقـوم بالتأكد من شخصية طالب الخدمة وفقاً للمعايير الخاصـة بكـل وثيقـة والقـوانين

والأنظمة المتبعة في كل دولة أو منظمة التي بوصفها أحد العناصر الحاكمة في مجال تسهيل وتيسير المعاملات الإلكترونية (إبراهيم، 2004).

وبناءاً على ما سبق فأن الحاجة ماسة لأخذ بعد الضمان (الثقة والأمان) بعين الاعتبار في جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة لتجنب فقدان المستخدمين للثقة في الخدمات الإلكترونية وهذا ما أكد عليه (العضايلة، 2011) في دراسته بأن القوانين والأنظمة المتعددة والمختلفة بين المؤسسات الحكومية يمكن أن تعيق تقدم مشروع الحكومة الإلكترونية وهذا يحدث عندما تكون هناك مؤسسات متعددة ذات تشريعات مختلفة لتوفير الخدمة الإلكترونية مما قد يؤخر أو ربما يمنع توفير الخدمة الإلكترونية.

ومن المفيد توفير كوادر وهيئات قانونية من قضاة ومحامين ومستشارين على علم ودراية بأحكام الحكومة الإلكترونية لتصويب أعمالها وتعديل أي مستجدات يستوجبها الواقع، كتشكيل هيئة مستقلة تتمتع بالمؤهلات المناسبة تتولى مهمة التشريعات والقوانين الخاصة بتطبيقات الحكومة الإلكترونية واستنباط قواعد ومفاهيم وقوانين تشريعية جديدة خاصة بالحكومة الإلكترونية (الدباس، 2009).

وهذا ما أكد عليه (العواملة، 2003) في دراسته إلى إن من أهم مستلزمات الحكومة الإلكترونية هو وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقاً للمستجدات: أي إصدار القوانين، الأنظمة والإجراءات التي تسهل التحول نحو الحكومة الإلكترونية وتلبية مستلزمات التكيف معه.

ويرى (الروابدة، 2003) أنه يجب على الحكومات القيام بمسح شامل وتمحيص لأنظمتها وتشريعاتها وقوانينها بما يحقق شرعية الحكومة الإلكترونية لتحقيق الأهداف الآتية:

1- إعطاء المشروعية للأعمال الإلكترونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية أي تحديد المباح والمحرم منها والعقوبات المفروضة.
2- إعطاء مشروعية لاستعمال الوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني والبصمة الإلكترونية.
3- تحقيق الأمن الوثائقي وخصوصية سرية المعلومات.

4- تحقيق سهولة الوصول إلى المعلومات ووضوح الإجراءات الخاصة بالعمليات الإلكترونية.

5- تسهيل التعاملات الإلكترونية المالية مثل البيع والشراء والبريد الإلكتروني.

ومما سبق نجد من الضرورة عدم الاطلاع على الرسائل الإلكترونية المتعلقة بالبيانات والمعاملات والوثائق إلا من قبل الأطراف المسموحة لها بذلك وكذلك سلامة الرسالة ووصولها إلى الطرف الموجه إليه فعلاً والتحقق من هوية الأطراف الأخرى لمنع عمليات التزوير وانتحال الشخصية، ويجب أن يكون التزام من قبل القيادات والإدارة العليا في تبني المستلزمات القانونية في مشروع الحكومة الإلكترونية لأنه أساسيا لنجاح أو فشل المشروع وان يكون هناك مسحاً تشريعياً لركائز النظام القانوني في ميدان الحكومة الإلكترونية وان يكون هناك تخطيط مسبق لهذه القوانين والأنظمة على نحو تكون فيه الأهداف قابلة للتطبيق .

ويؤكد (السبيل، 2003) في دراسته أنه في تطبيق الحكومة الالكترونية يجب مراعاة ما يلي:

1. إعطاء الوقت الكافي لدراسة الأنظمة والقوانين دراسة وافية قبل اعتمادها.
2. إعداد الأنظمة والقوانين من قبل جهة واحدة مختصة .
3. أن تكون سهلة الفهم والتطبيق للمنفذين لها والمستفيدين منها.
4. مشاركة المعنيين بالأنظمة والقوانين في إعداد مشروع الحكومة الإلكترونية.
5. أن تكون القوانين والأنظمة مرنة بما يساعد على إدخال كل ما يستجد من تقنية وتحديث وتطوير دون تعقيد أو تأخير.

وأخيراً يعد اكتمال الأطر التشريعية والقانونية للحكومة الإلكترونية التي تعد من العوامل الجوهرية لاكتمالها فانه في حالة غياب القوانين والأنظمة وعدم إعطاء تداولها الصيغة القانونية فإنها ستؤثر على فاعلية الحكومة الإلكترونية لذلك فالمطلب ملح لإصدار التشريعات المناسبة والمتخصصة لتنظيم عمل الحكومة الإلكترونية (الريامي، 2003).

الحكومة الإلكترونية الأردنية:

إن برنامج الحكومة الإلكترونية هو برنامج وطني، ويهدف إلى تحسين الأداء الحكومي التقليدي من ناحية تقديم الخدمة وكفاءة الأداء والدقة وتقليل الوقت والتكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات الحكومية، والوصول إلى درجة عالية من الرضا لمتلقي الخدمة، بالإضافة إلى التكامل والتنسيق بين الجهات الحكومية المختلفـة، والهـدف العام هو الوصول إلى كفاءة وشفافية وأداء أفضل للحكومة وموظف الحكومة وتغيير الصورة النمطية السائدة لدى الكثيرين.

وهدفت مبادرة إنشاء برنامج الحكومة الإلكترونيـة فـي المملكـة الأردنيـة الهاشمية إلى خلق مجتمع معرفي قائم علـى أسـاس التنافـسية وتحقيـق التنميـة الاقتصادية والاجتماعية وانطلاقاً من إيمان الأردن بهذه الرؤيا الوطنية وتمسكاً بهـا يعمل الأردن لتحويل المجتمع والاقتصاد والخدمات الحكومية مـن خـلال تطـوير إستراتيجية حكومية وطنية تهدف إلى تحقيق الآتي: (www.jordan.gov.jo).

1- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وقطاع الأعمال والمؤسسات.
2- رفع إنتاجية وكفاءة القطاع العام وتعزيز التنافسية.
3- دعم وتسهيل جميع المعاملات والخدمات لتصبح أكثر فاعلية وشفافية.
4- التطوير والترويج لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأردن.
5- تطوير وتحسين مهارات موظفي القطاع العام لتقديم الخدمات الإلكترونية المطلوبة بدقة عالية وأمان في الوقت المناسب.

رسالة الحكومة الإلكترونية الأردنية:

يشير (العلاق، 2006 :76) إلى أن معرفة الرؤية مهمة خـصوصاً عنـدما تكون المنظمة في حالة انتقالية، فالعاملين بحاجة إلى معرفة الأهـداف الرئيـسية للمنظمة خصوصاً رسالتها ورؤيتها ،لأن لهذه الرسالة والرؤية تأثيرها على المنظمة حاضراً ومستقبلاً.

وتتلخص رسالة الحكومة الإلكترونية في إدارة التحول في الحكومة والتركيز على إرضاء متلقي الخدمة الحكومية، وتحقيق ذلك من خـلال القنـوات المختلفـة لتوصيل الخدمة باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة وإدارة المعرفـة وتوظيـف

الخبرات والكفاءات والكادر المؤهل لتطبيق برنامج الحكومة الإلكترونية ومبادراتها بحيث تكون سهلة ومقبولة للمـواطنين فـي الأردن، **وأطـ**ق برنـامج الحكومـة الإلكترونية بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية www.jordan.gov.jo والتي تمثـل الموقع الرسمي للحكومة الأردنية في الربع الأخير من عام 2006 وتحتوي البوابـة على إجراءات معظـم المؤسـسات والـدوائر الحكوميـة والمتـوفرة للمـواطنين والمستخدمين للخدمات وتوفر البوابة خدمات إلكترونية حية من قبل عدد من الدوائر والمؤسسات الموجهة للقطاعات المختلفة مواطنين، أعمال، وحكومة وهناك العديـد من الدوائر والمؤسسات التي توفر العديد من الخدمات الإلكترونيـة علـى الموقـع الرسمي للحكومة الإلكترونية كما يوضحها الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1)

بوابة الحكومة الإلكترونية الأردنية

وصف الموقع	الموقع الالكتروني	الخدمات الالكترونية المقدمة
ضريبة الدخل والمبيعات	www.gst.gov.jo	نظام الاستفسار الضريبي،
دائرة الجمارك	www.customs.gov.jo	نظام الإدخال المؤقت، التعرفة الجمركيـة، اسـتيفاء الرسوم والغرامات والتخليص على البضائع.
وزارة الصناعة والتجارة	www.mit.gov.jo	تسجيل واستعلام أسماء تجارية ومؤسسات فردية
المركز الوطني للتكنولوجيا	www.nic.gov.jo	التسجيل الالكتروني للنطاقات
دائرة المساحة والأراضي	www.dls.gov.jo	تقديم معلومات خرائطية مساحية، مخطط أراضي
وزارة التربية والتعليم	www.moe.gov.jo	برنامج edu-wav، الإعلان عن نتائج الثانوية العامة
وزارة التعليم العالي	www.mohe.gov.jo	نظام القبولات الجامعية،
دائرة الإحصاءات العامة	www.dos.gov.jo	برنامج التعداد السكاني،
ديوان الخدمة المدنية	www.csb.gov.jo	برنامج بطاقة الموظف، والاستفسار عن الطلبات
دائرة الأحوال المدنية	www.cspd.gov.jo	نظام إصدار الوثائق،جوازات السفر، شهادات الميلاد
دائرة الأرصاد الجوية	met.jometeo.gov.jo	برنامج الحالة الجوية، قياس كمية الأمطار والثلوج
مؤسسة الضمان الاجتماعي	www.ssc.gov.jo	برنامج الضمان الشخصي، والاستفسار الالكتروني
وزارة الصحة	www.moh.gov.jo	نظام إصدار بطاقات التامين الصحي

المصدر: www.jordan.gov.jo

الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الأردنية:

في عام 1998 قامت دائرة الجمارك بتصميم موقع لها على شبكة الانترنـت العالمية حيث أصبح بمقدور كافة المشتركين بهذه الشبكة الحصول على العديد مـن

المعلومات الجمركية اللازمة للعاملين والمتعاملين وبحسب الإمكانات المتوفرة لـدى الدائرة تم ربط العديد من أجهزة الحاسوب الموجودة بالمراكز الجمركية مع بعضها البعض مع الأجهزة الرئيسية بالدائرة إلكترونياً تسريعاً لإيصال الخدمـة وتحـديث المعلومات وفق الأسس والصلاحيات المحددة.

ولاتساع مهام دائرة الجمارك ومساهمتها بشكل فاعـل فـي دعـم الاقتـصاد الوطني وتشجيع الاستثمار وتسهيل حركة التبادل التجاري ومكافحة التهريب وحماية المجتمع المحلي والبيئة من المواد الخطرة ومراقبة حركـة المـسافرين والبـضائع ووسائط النقل العابرة لحدود المملكة وتقديم أفضل وأيسر الخدمات للعـاملين فيهـا متبنية في ذلك أفضل ما توصلت إليه التكنولوجيا الحديثـة مـن التطـور التقنـي وتوظيفها في خدمة العمل الجمركي وإسهاماً منها فـي تحقيـق مفهـوم الحكومـة الإلكترونية ونتيجة لهذا النهج فقد أصبحت دائرة الجمارك الأردنيـة فـي مـصاف الدوائر الجمركية المتقدمة في العالم في تقديم الخـدمات الجمركيـة المتميـزة ذات الجودة العالية لكافة المتعاملين معها.

وتمتاز دائرة الجمارك بسعيها الدؤوب واهتمامها المتواصل في مجال تنميـة وفاعلية الحكومة الإلكترونية وتطويرها والارتقاء بها إلى أقصى درجـات التميـز والإبداع وتبني كافة السبل الكفيلـة بالتحـديث والتطـوير فـي كافـة المجـالات الإلكترونية.

وتقدم الدائرة عبر الموقـع الإلكترونـي الرسـمي(www.customs.gov.jo) مجموعة من الخدمات الالكترونية المرتبطة بجميع المديريات والمراكز الجمركيـة، حيث تقدم هذه الخدمات للعاملين وكذلك إلى القطاع الخاص والمتمثـل بالـشركات التجارية وشركات التخليص والمناطق الحرة والمواطنين وفيما يلي أدناه الخـدمات الإلكترونية المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من خـلال المـديريات والمراكـز الجمركية المختلفة (مجلة الجمارك، 2012).

1- نظام الأسيكودا العالمي: هو نظام عالمي لحوسبة الإجراءات الجمركية يهـدف إلى تسهيل التجارة بواسطة تقوية القدرة التشغيلية للإدارات الجمركية لتنفيـذ مهامها الرقابية والمالية من خلال تطبيق أنظمة محوسبة حديثـة ومتطـورة

تواكب التطورات العالمية المتسارعة ويفيد متلقي الخدمة والمتعاملين مع الجمارك ويعتمد على شبكة الانترنت العالمية حيث يتعامل مع الأنظمة المحوسبة الأخرى المطورة من قبل مديرية تكنولوجيا المعلومات وهو يسهم بشكل فاعل في الوصول إلى مفهوم الحكومة الإلكترونية.

2- مشروع البوابات الإلكترونية: هو نظام يعمل على السيطرة على حركة دخول وخروج الشاحنات من والى المراكز الجمركية والحد من عملية خروج الشاحنات بطرق غير قانونية ويسهل حركة مرور الشاحنات وانسيابها وتقليل وقت مكوثها ولا يسمح بخروج الشاحنات من المراكز الجمركية إلا إذا استكملت كامل إجراءاتها الجمركية ويعمل على إصدار بطاقات تفتيش ويحدد فيها المعاين عشوائيا.

3- نظام التتبع الإلكتروني: هو نظام يهدف إلى تسهيل وتسريع الترانزيت ومراقبة حركة الشاحنات المارة عبر المملكة بالاعتماد على احدث تقنيات الاتصالات والأقمار الصناعية والخرائط الرقمية لكشف أي مخالفات أثناء المسير.

4- نظام المراقبة التلفزيوني: هو نظام يهدف إلى المساعدة في الحد من حالات التهريب وتسجيل كافة الأحداث التي تجري في المراكز الجمركية وعلى مدار الساعة والمراقبة الحية للعمليات الجمركية وتمرير الملاحظات والمعلومات للموظفين.

5- مشروع الأرشفة الإلكترونية: هو نظام يهدف إلى أرشفة البيانات ووثائقها المرفقة إلكترونياً مما يسهل من إتاحة نشرها والوصول إليها كلما دعت الحاجة لذلك وتخفيف مشكلة الكم الهائل المتراكم من أوراق البيانات الجمركية على الموظفين.

6- مشروع بنك المعلومات ونظم دعم القرار: هو نظام يقوم على بناء مستودع إلكتروني للبيانات يحتوي على جميع قواعد البيانات الرئيسية بالجمارك وبناء نظام دعم القرار استناداً على هذه المعلومات لتمكين الجهات المعنية من إعداد وتوفير التقارير التنبؤية والإحصائيات اللازمة التي تساعد أصحاب القرار في اتخاذ القرار.

7- الربط الإلكتروني مع القطاعين العام والخاص والدول المجـاورة: هـو نظـام يهدف إلى إيجاد بيئة حكومة إلكترونية تسهل تبادل البيانات والمعلومات بينهما عبر بوابة الحكومة الإلكترونية يساهم في تسريع انجاز المعـاملات وتبـسيط الإجراءات ورفع كفاءة الموظفين وسرعة الوصول للمعلومات بشكل دقيق مما يعزز العلاقات التجارية.

8- مشروع خدمة الجمهور: وهو نظام تم تطويره لخدمة المراجع الـذي يحتـاج الخدمات الإلكترونية المطبقة في المديريات من القدوم لقـسم الاسـتقبال فـي الدائرة وتقديم المعاملة ويتم أرشفتها ومسح كافة الوثائق المطلوبـة وإرسـالها للمديرية المعنية إلكترونيا ومتابعة الإجراءات مع مكتب خدمة الجمهـور دون انتظار أو تأخير.

9- الموسوعة الإلكترونية : هو نظام يهدف إلى تطوير موقع الجمارك الإلكترونـي على شبكة الانترنت لموائمة احتياجات خدمات الحكومة الإلكترونيـة العامـة وتطوير الخدمات الجمركية الإلكترونية المقدمة للعاملين والمتعاملين كما يهدف إلى تحسين الخدمة الإلكترونية المقدمة من حيـث الكفـاءة والـسرعة ودقـة المعلومات وبقالب تصميمي جذّاب يسهل على العاملين التفاعل مع الخـدمات المتوفرة على الموقع الإلكتروني للدائرة.

جودة الخدمات المقدمة:

نظراً للتطورات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها العالم اليـوم فـي مختلـف المجالات الاقتصادية والقطاعات الخدمية وانسجاماً مع هذا التطور ظهر ما يـسمى بجودة الخدمات المقدمة والذي يرتبط مباشرة بكل جوانب العملية الإدارية والتشغيلية لأي منظمة ويهتم بالتركيز على الجودة في الإنتاج والخدمات حيـث إن الاهتمـام بجودة الخدمات المقدمة تكافئ أو تفوق الاهتمام بجودة السلع في الكثير مـن بلـدان العالم وأصبح مفهوم جودة الخدمات احد الركائز الأساسـية لإنجـاح العمـل فـي المنظمات الإنتاجية والخدماتية نتيجة حدة المنافسة بين المنتجين وظهور المفضلات بين المنتجات والخدمات.

ولقد غدا موضوع جودة الخدمات المقدمة من الموضوعات التي تلقى اهتمامـاً واسعاً في منظمات الأعمال على اختلاف أنواعها وأحجامها ولعل الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية على وجه التحديد تعد من ابرز الخدمات التي يجب أن تكون على درجة عالية من الجودة لما تكتسبه دائرة الجمارك من أهمية فـي دعـم الاقتصاد الوطني وكذلك نتيجة للتطورات التكنولوجية وظهور الحكومات الإلكترونية كان لابد من وجود خدمة مقدمة تتوافق مع سلسلة التغيرات التنافسية الحاصلة.

مفهوم جودة الخدمات المقدمة:

جودة الخدمات بمفهومها العام يعرفها(عقيلي، 2001) على أنها إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة تكون قادراً من خلالها على الوفـاء بحاجات ورغبات زبائنها بالشكل الذي يحقق الرضا والسعادة لديهم ويتم ذلك مـن خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيها.

ويعرفها (الزعبي، أبو الغنم، 2012) على إنها نشاط أو عمل ينجز من اجل غرض معين وهذا النشاط متغاير وغير نمطي في الغالب وينتج ويستهلك في نفس الوقـت لذا فهو يتطلب تفاعلاً واتصالاً بالعميل كما إن ملكيتها لا تتغير ولا يمكن بيعهـا أو خزنها.

وعرفتها الجمعية الأمريكية لضبط الجودة المشار إليها في دراسة (الدرادكـة، 2006) بأنها مجموعة من المزايا وخصائص المنتج أو الخدمة القادرة على تلبيـة حاجات المستهلكين.

وهي أيضاً عمليه تبادلية بين مجموعة من العاملين، فـي الأقـسام الوظيفيـة المختلفة، في منظمة معينة، يتم خلالها دفع مزود الخدمة لتقديم أجود أنواع الخدمات للعملاء (Alexandros, 2001: 252.).

أما (Hoyle,2001:21) فيذهب إلى أن كلمة جودة لها العديـد مـن المعـاني (درجة البراعة، المطابقة للمتطلبات، الملائمة للاستخدام، الملائمة للأغراض، الخلو من العيوب أو النقائص، ابتهاج العملاء).

ويؤكد (Vouzas, &. Psychogios, 2007) أن المنظمات تسعى دائماً إلـى أن تكسب رضا العملاء وولائهم للمنتج أو الخدمة التي تقدمها المنظمة لذلك يتم تصميم

هذه الخدمات والمنتجات وفق معلومات وبيانات يتم جمعها من العملاء بطرق مختلفة، وبشكل دوري عن جودة الخدمات والمنتجات ومدى رضا العملاء عنها، وكيفية تطويرها لتتلائم مع أذواق ورغبات العملاء.

نخلص مما سبق إلى القول بأن تعريفاً واحداً شاملاً للجودة غير ممكن، ولكن يمكن تصور الجودة على أنها مجموعة خصائص تختلف من خدمة إلى أخرى، وأن لجودة الخدمات المقدمة محوران: محور فني ومحور إنساني ويتضمن المحور الفني تطبيق العلم والتقنية والأجهزة والاتصالات، والمحور الإنساني يتضمن تلبية الاحتياجات الإنسانية للعاملين كالثقة والأمان والاحترام وتقديم المعلومات اللازمة.

أبعاد جودة الخدمات المقدمة وقياسها:

إن الاهتمام بجودة الخدمة وأبعادها لم يظهر بشكل واضح إلا بعد الثمانينات في القرن الماضي إلا أن الوعي بدأ يتزايد لدى الباحثين والمهتمين بالخدمة وصناعتها وذلك نظراً لما للجودة أهمية في كل من الإنتاجية والحصة السوقية والعائد على الاستثمار ورضا العملاء واستمرت الجهود في تحديد أبعاد جودة الخدمات إلى أن تم تقليص تلك الأبعاد إلى خمسة ابعاد وتم تقديمها في شكل مقياس عام أُطلق عليه **SERVQUAT** ويتم قياس كل عنصر منها على مقياس ليكرت الخماسي كما وضعها كل من (paswanek, 2004) و(عواد، 2006) و(الضمور، 2008) و(الزعبي، أبو الغنم 2012) وهي:

1. **الملموسية:** وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية المتاحة لدى المنظمة الخدمية والمعدات وتظهر الأفراد المتعاملين مع العملاء والأدوات ووسائل الاتصال معهم كالتكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمة والمظهر الداخلي وتصميم المحل وديكوره بالإضافة إلى المظهر الشخصي للعاملين.
2. **المصداقية**: ما هي درجة الثقة لمقدم الخدمة، هل هو موضع ثقة؟ ما هي مصداقية مقدم الخدمة، هل يلتزم بوعوده وما يقوله؟. وتتمثل في المقدرة على أداء الخدمة وفقا للوعود المقدمة وذلك على النحو الذي يمكن الاعتماد عليها وبدقة (خالية من الأخطاء).

3. **الاستجابة**: تتعلق بمدى قدرة ورغبة واستعداد مقدمي الخدمة فـي أن يكونـوا بشكل دائم في خدمة العملاء وقدرتهم على أداء الخدمة لهم عند احتياجهم لها، فهل يشعر مقدم الخدمة بالسعادة والحماس في خدمة العميل؟ وهل تتوافر لدى مقدم الخدمة الجاهزية لتقديم الخدمة عند طلبها؟

4. **الضمان**: يستخدم كمؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان والثقة فـي الخدمـة المقدمة ومن يقدمها ويعكس معرفة وخبرة العاملين بمنظمة الخدمة وقـدرتهم على كسب ثقة العملاء.

2. 2 الدراسات السابقة:

لا يزال موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة والهامة التي يدور حولها النقاش من قبل الباحثين وقد كُتبت عدة بحوث ودراسات في هذا المجال وهنـاك مجموعة من الدراسات التي تناولت موضوع الدراسة ومنها:

أ.**الدراسات العربية:**

أجرت (الرزي، 2012) دراسة بعنوان"الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة" وهدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية فـي مؤسـسات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة، ثم معرفة الأسباب والمعيقات التي تحد من تطبيق النظام وطُرق علاجها، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن سؤال الدراسة، وأعدت لذلك الغرض استبانة مكونة من (29) فقرة موزعة على سبع مجالات خاصة بمتطلبات تطبيق نظام الحكومة الإلكترونية، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من جميع مؤسسات السلطة الوطنيـة الفلـسطينية، ُوأخذت عينة عددها(36) وتم توزيع الاستبانة عليهم، ثم استرد منها (30) استبانة ، وقـد توصـلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي: وجود بعض المتطلبات لتطبيق الحكومة الإلكترونية مع عدم وجود بعضها بنسب مختلفة، ولبناء حكومة الكترونية قوية تحتاج إلـى تـوفر متطلبات ومقومات النجاح.

وأجرت (الملاحيم، 2011) دراسة بعنوان" أثر مستوى تقيـيم جـودة مواقـع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية دراسة تطبيقية على العاملين في وحدات

الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الوزارات الأردنية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية في الوزارات الأردنية، وتكون مجتمع الدراسة من (418) موظف وتم استرجاع (342) استبانة صالحة للتحليل أي ما نسبته(81.8%) من عينة الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

1- إن مستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية والثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، جاءت بدرجة مرتفعة.

2- وجود أثر هام لأبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني حيث أن أبعاد جودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية تفسر ما مقداره (50.9%) من التباين في الثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني.

3- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة مواقع الحكومة الإلكترونية الأردنية، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، الخبرة، المستوى الوظيفي)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستوى إدراك العاملين في الوزارات الأردنية للثقة الإلكترونية عبر الموقع الإلكتروني، تبعاً للمتغيرات الشخصية والوظيفية (النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، والمستوى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والعمر)

وأجرى (ابن عيشاوي، 2010) دراسة بعنوان "أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية (E.G) على مؤسسات الأعمال" وهدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الاستثمار في بناء الحكومة الإلكترونية من خلال ربط المواطنين ومؤسسات الأعمال والمؤسسات الحكومية ومؤسسات المجتمع المدني وغيره بنمط إلكتروني موحد يوفر مختلف التعاملات بيسر واقتصاد كبير في الجهد والمال والوقت، حيث يكون التركيز حول تلك العوائد أكثر في مجال الأعمال، وكانت دراسته تشخيص لحالة الجزائر في تطبيق ذلك النظام ثم إبراز أهم المعيقات التي تحول دون تحقيقه،

وتوصلت الدراسة إلى استنتاجات كانت من أهمها: أنّ مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر تجاوز ثلاث سنوات على إطلاقه وإنه يحمل جملة من العقبات التي تحول دون تحقيقه منها: (عدم استكمال البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية انتشار الانترنت والجانب التشريعي المختص في ذلك المجال، وارتفاع تكاليف أجهزة الاتصالات) .

وأجرت (المجالي، 2010) دراسة بعنوان" مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرها في رضا مقدمي الخدمة: من وجهة نظر موظفي سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة" هدفت هذه الدراسة إلى تعرف جاهزية الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة، وأثر توافر مقومات الحكومة الإلكترونية (التنظيمية، والتشريعية، والتقنية، والبشرية) في رضا مقدمي الخدمة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لغرض جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من (501) موظف، واستخدمت الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) لتحليل بيانات الاستبانة، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها:

1. توافر مقومات الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية، حيث جاءت بدرجة مرتفعة، وقد احتّل بعد المقوم التقني المرتبة الأولى، يلي ذلك بعد المقوم التنظيمي، يليه بعد المقوم التشريعي، في حين جاء في المرتبة الرابعة والأخيرة بعد المقوم البشري.
2. فسرت أبعاد مقومات الحكومة الإلكترونية (المقوم التنظيمي، والمقوم التشريعي، والمقوم التقني، والمقوم البشري) من التباين في رضا مقدمي الخدمة ما نسبته (53.3%)، مما دل على وجود أثر لهذه المقومات في رضا مقدمي الخدمة.
3. إن المتوسط العام للرضا عن الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية في سلطة منطقة العقبة الاقتصادية الخاصة جاءت بدرجة مرتفعة، مما يؤكد أن توافر التقنيات الحديثة والموارد المادية والبشرية زاد من مستوى رضا مقدمي الخدمة.

دراسة (العطوي، 2009) بعنوان: "تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية" ويهدف البحث إلى تقييم مستوى الخدمات الإلكترونية في مواقع أمانات مناطق المملكة العربية السعودية من خلال استعراض التجارب الدولية في مجال المواقع البلدية والتعرف على المعايير المستخدمة في تقييم الخدمات الإلكترونية وتوصلت الدراسة إلى أن طبيعة مواقع الأمانات يغلب عليها طابع تقديم المعلومة عن كيفية الحصول على الخدمة بدلاً من تقديم الخدمة.

أجرى (المجالي، 2009) في دراسة بعنوان "أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على درجه رضا متلقي الخدمة" جودة خدمات الحكومة الإلكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية بأبعادها (الاعتمادية وقوة الاستجابة والثقة والآمان وتوفير الكلفة المادية وتوفير الوقت وتوفير الجهد والشفافية) وأثرها على رضا متلقي الخدمة من أجهزة الخدمة المدنية المركزية الأردنية (الوزارات والمؤسسات والدوائر الحكومية) التي تقدم الخدمات الإلكترونية للمواطنين ودرجة رضاهم عنها، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في أجهزة الخدمة المدنية قد جاء مرتفعاً، ويمكن أن يعزى ذلك إلى أن المواطن متلقي الخدمة قد شعر بالتحسين على نوعية الخدمات التي تدعم وتسهل المعاملات والخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى الجهود المبذولة من قبل الحكومة بالاشتراك مع القطاع الخاص في نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع الأردني. وأوصت الدراسة بأهمية التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية لتشمل القطاعات العامة المختلفة والعمل على تسويق الخدمات التي تقدمها الحكومة الإلكترونية إعلامياً ونشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع الأردني.

في دراسة أجراها (الجعفري، 2009) بعنوان "الواقع الراهن للحكومة الإلكترونية في الجمهورية اليمنية وآفاقها المستقبلية" هدفت الدراسة إلى التعرف على جاهزية مشروع الحكومة الإلكترونية القائم في الجمهورية اليمنية وتحديد متطلباتها وآفاقها المستقبلية من خلال اختبار فرضيات الدراسة على موظفي الوحدات الإدارية والمعلوماتية ممن يرتبط عملهم بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهات الحكومية وتوصلت الدراسة إلى توافر مستوى ايجابي من الجاهزية

التقنية للحكومة الإلكترونية في بعض مؤسسات الجمهورية اليمنية، كما يوجد ضعف في التواصل بين الجهات الحكومية القائمة بمشروع الحكومة الإلكترونية وبين الجهات الحكومية الأخرى وأشارت الدراسة إلى أن الواقع المعلوماتي في اليمن يتسم بالتواضع الأمر الذي ينعكس على جاهزية الحكومة الإلكترونية كما يوجد ضعف في الوعي ألمعلوماتي بين أوساط المجتمع اليمني وعلى المستويات القيادية والإدارية في الدولة.

واجري (المطيري، 2007) دراسة بعنوان: "اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت " وقد هدفت الدراسة إلى التعـرف على اتجاهات المديرين في الوزارات الحكومية نحو تطبيق الحكومة الإلكترونية في دولة الكويت وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين مفاهيم وأساليب تطبيـق الحكومة الإلكترونية واتجاهات المديرين نحو تبني الحكومة الإلكترونية، وان هناك علاقة بين العناصر المرتبطة بالحكومة الإلكترونية (التدريب، الانترنـت، البريـد الإلكتروني، البنية التحتية، النظم المعلوماتية) واتجاهات المـديرين نحـو تطبيـق الحكومة الإلكترونية. وقد أوصى الباحث بضرورة تبني استراتيجيات واضحة فـي تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية وعلى ضرورة تطوير وتدريب الموارد البشرية، وإنشاء مراكز متخصصة في الوزارات تُعنى بتدريب الموظفين على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات .

دراسة (الرومي، 2006) بعنوان: "تقييم مستوى وعي مديري الإدارة العليا في مفهوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها" وقد هدفت هذه الدراسـة إلى التعرف على مستوى الوعي بمفهوم الحكومة الإلكترونية لدى مـديري الإدارة العليا في محافظات الشمال بالمملكة الأردنية الهاشمية والتعـرف علـى اتجاهـات مديري الإدارة العليا نحو تطبيق الحكومة الإلكترونيـة وتقيـيم مـستوى المهـارة والمقدرة لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال في التعامل مع الجوانـب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية .

وقد أظهرت الدراسة أن درجات الوضوح والإدراك لدى مديري الإدارة العليا في محافظات الشمال لمفهوم الحكومة الإلكترونية عالية، وقد أظهرت الدراسـة أن

مستوى المهارة لدى مديري الإدارة العليا في التعامل مع الجوانب المتعلقة بالحكومة الإلكترونية جاء بالمستوى المتوسط وإن مـستوى المعرفـة بالجوانـب المتعلقـة بالحكومة الإلكترونية الأردنية جاء بالمستوى المحدود.

وقد أوصى الباحث إلى ضرورة نشر الوعي لمشروع الحكومة الإلكترونية وتعزيز مهارات وقدرات الموظفين المعرفية بالتقنيات الحديثة والتنسيق مع أجهزة الإعلام لتقديم مفاهيم الحكومة الإلكترونية وخلق الوعي الجماهيري بالبرامج القائمة والآفاق الممكنة لمشروع الحكومة الإلكترونية.

أما دراسة (العواملة، 2002) بعنوان: الحكومة الإلكترونية ومـستقبل الإدارة العامة "دراسة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر. هدفت الدراسة إلى استطلاع آراء عينة من موظفي القطاع العام في دولة قطر بهدف التعرف علـى توجهـاتهم وآرائهم حول الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الدولة وقـد اسـتخدم مـنهج البحث الميداني اعتماداً على استبيان تم توزيعه على عينة من العاملين في الأجهزة الحكومية في دولة قطر. توصلت الدراسة إلى نتائج كان أهمها أن هناك غموضـاً وخلط مفاهيمياً في موضوع الحكومة الإلكترونية رغم تحمس المبحوثين للتحول نحو الحكومة الإلكترونية، وان هناك معوقات جدية وهامة قـد تعرقـل التحـول نحـو الحكومة الإلكترونية وتتمثل في ضعف الوعي الاجتماعي، وتخلف التشريعات.

وأجرى (العزام، 2001) دراسة هدفت إلى التعرفِ على واقع الحكومة الإلكترونية في الأردن من حيث التكنولوجيا، القوى العاملة، التشريعات القانونية اللازمة. تكون مجتمع الدراسة من الوزارات والدوائر الحكومية في الأردن أما عينة الدراسة فقد تكونت من مؤسسة تشجيع الاستثمار وزارة الصناعة والتجارة، دائرة ضريبة الدخل، دائرة العطاءات الحكومية دائرة الأراضي والمساحة، دائرة ترخيص السواقين والمركبات هيئة تنظيم قطاع الاتصالات، أظهرت النتائج أن موضوع الحكومة الإلكترونية من المواضيع الحديثة النشأة على المستوى العالمي والمستوى الأردني كما أظهرت النتائج أن الحكومة الإلكترونية في هذه الأيام مطلباً وليست ترفاً للإدارات الباحثة عن الكفاءة والفاعلية في تنفيذ أعمالها حيث محدودية الموارد وزيادة الطلب على الخدمات والسلع الحكومية في تزايد مستمر ولا بد من مواجهة

ذلك بطرق أكثر كفاءة، كما أظهرت النتائج أن معظم الدوائر قادرة على التعامل مع زبائنها بأسلوب الحكومة الإلكترونية إلا أن العائق أمامها هو عدم وجود قوانين تسمح بذلك.

ب. الدراسات الأجنبية:

أجـرى كـارلوس وآخـرون (Carlos, et,al, 2009) دراسـة بعنـوان: "Determinants of e-government extension" "المتطلبـات الأساسـية لمقومـات الحكومة الإلكترونية" وهدفت الدراسة إلى التعـرف علـى المتطلبـات الأساسـية لمقومات الحكومة الإلكترونية، وشملت عينة الدراسة (92) مجلس بلدي في أسبانيا، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن رضا العملاء المتعاملين مع البلديات نحو الخـدمات المقدمة، ووجود تحسين مستمر في الخدمات البلدية المقدمـة مـن خـلال تبـسيط إجراءات الدفع وتلقي الخدمة.

أما دراسة فانغ منغ وآخرون (Fang-Ming , et,al, 2009) دراسة بعنوان: "Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan" "التعرف على الكفاءة والرضا عن السجلات الإلكترونية في نظم الإدارة والحكومة الإلكترونية في تايوان" وهدفت الدراسة إلى التعرف على الكفاءة والرضا عن السجلات الإلكترونية في نظم الإدارة والحكومة الإلكترونية في تايوان، وشملت عينة الدراسة (2549) مبحوثاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن هنالك رضا لدى المتعاملين مع السجلات الإلكترونية من حيث طريقة حفظها وتخزينها، الإجراءات الإدارية المتبعة في حفظ هذه السجلات تتسم بالكفاءة. كما بينت النتائج أن هذه الطريقة أسهمت في التغلب على بطء الإجراءات المتبعة وتعقدها.

وقدم كلا من (Al-Nagi &Hamdan,2009) دراسة بعنوان" Computerization obstacle and e-Government implementation in Jordan: Challenges, and successes" "تطبيق الحوسبة والحكومة الإلكترونية في الأردن، التحديات، والعقبات والنجاح" هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيقات الحوسبة وبرنامج الحكومة الإلكترونية في الأردن، كما تناولت ابرز المشاريع التي قامت بها وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات ضمن خطة برنامج الحكومة الإلكترونية،و توصلت الدراسة

إلى أن الأردن حقق وبشكل عام نجاحاً من خلال تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنية التحتية والبشرية والتشريعات وغيرها من الإمكانيات في معظم أجهزة ودوائر الحكومة رغم أن الأردن ما زال يعاني من بعض العقبات تمثلت بوجود الفجوة الرقمية في المجتمع الأردني نظراً إلى نسبة الأمية (القراءة والكتابة) والأمية الحاسوبية، وعدم وجود سياسات ترتبط بتطور التكنولوجيا تشمل كافة المواطنين على اختلاف مستوياتهم.

قدمت (Colesca,2009) دراسة بعنوان "Increasing E-trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption" زيادة الثقة بالحكومة الإلكترونية، حل لتقليل مخاطر اعتماد الحكومة الإلكترونية" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي من الممكن أن تؤثر على المواطن بما يخص الثقة بالخدمات الحكومية الإلكترونية المقدمة في بعض المؤسسات الرومانية، وتوضيح ميول المواطنين نحو التكنولوجيا والحكومة الإلكترونية وتوصلت نتائج الدراسة التي تم اختبارها على (793) مواطن في المناطق الرومانية إلى توجه أرائهم نحو ضرورة رفع كفاءة الخدمات التقنية والمؤسسية المقدمة للمواطنين، وتقديم الخدمات التي تلامس حاجة المواطنين ضمن قدراتهم، كما بينت وجود ميل من قبل المواطنين نحو المشاركة في صنع القرار.

وفي دراسة ميدانية أعدها كل من (AL-zoubi & Belwal,2008) بعنوان Of people's perception Of E-governance "A field Study, Awareness , Corruption and Trust" هدفت هذه الدراسة إلى تقييم جهود الأردن اتجاه الحكومة الإلكترونية ونظرة الجمهور حولها وحول الفساد والثقة من خلال مسح لآراء (412) مستجيباً في ثلاث مدن أردنية رئيسية وتشمل على إجابات أساتذة الجامعات ومجموعة من المتعلمين،وأشارت النتائج إلى أن مسيرة الحكومة الإلكترونية جديرة بالثناء في دول الشرق الأوسط إلى أنها تواجه مشاكل تتمثل في الفجوة الرقمية والفساد والديمقراطية وضعف تسويق المساهمين وقلّة تبني المواطن بالتقنية،كما إن الفئة المتعلمة تدرك أهمية الحكومة الإلكترونية على عكس نقيضتها.

أما دراسة كريستوس وآخرون (Christos, et.al, 2007) دراسة بعنوان: "Classification and synthesis of quality approaches in e-government

services" تصنيف وتحليل مناهج الجودة في خدمات الحكومة الإلكترونية " وهدفت الدراسة إلى تصنيف وتحليل الخدمات الإلكترونية المقدمة للمتعاملين مع الدوائر الضريبية في هولندا، وشملت عينة الدراسة (876) مبحوثاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن الخدمات الإلكترونية المقدمة ذات مستوى راق، وأن هذه الخدمات توفر بطريقة مبسطة، وعلى مدار الساعة، وأنه يتم استيفاء جميع المعاملات الضريبية من خلال الموقع نفسه.

دراسة **(**Elsheikh, 2007**)** بعنوان الحكومة الإلكترونية والمعوقات والتحديات في الأردن، بينت الدراسة أن النمو السريع للإنترنت مهم لنجاح التجارة الإلكترونية في غضون الأعوام القليلة الماضية وذو تأثير قوي ليس فقط على القطاع الخاص ولكن أيضاً على القطاع العام وبالتالي بدأت الحكومة الأردنية في تسخير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحسين أدائها ولتحقيق ما ينتظر إلى أبعد من توقعاتهم، والحكومة الإلكترونية أصبحت أداة فعالة في الإدارة الأردنية العامة، والتي تنظم في التسلسل الهرمي البيروقراطي.

أظهرت نتائج الدراسة أن الحكومة الإلكترونية توفر فرصاً عديدة لتحسين نوعية الخدمات للمواطنين ومع ذلك، فإن التركيز الحالي على تطبيقات الحكومة الإلكترونية هي فرصة كبيرة لجميع الجهات الفاعلة في قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهناك العديد من مجالات التحدي: وتشمل هذه المجالات قضايا السرية والجدارة بالثقة، وانتشار الخدمات عبر الإنترنت، والوصول إلى المعلومات وإدارتها، والتفاعل بين الإنسان والحاسوب، والأمن، ومسائل الخصوصية، والتنظيمية والقضايا الاجتماعية،والأردن تسعى حالياً للمضي قدماً في الحصول على معلومات الخدمات المقدمة من قبل الوكالات الحكومية حيث أصبح لديها 95 ٪ من وزارات وطنية تعتمد على شبكة الإنترنت وتهدف هذه الورقة استعراض جهود التنمية الحالية التي تستثمر من قبل الحكومة الأردنية لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ولا سيما شبكة الإنترنت والتحديات التي تواجهها في تطبيق الحكومة الإلكترونية.

ويشير (Evans & Yen,2006) في دراسـتيهما المعنونـة: E-government: Evolving Relationship of Citizens and Government, domestic, and international development "الحكومة الإلكترونية، تطور العلاقة بين المـواطنين والحكومة والتنمية الدولية"، وقد هدفت هذه الدراسـة إلـى استكـشاف التطبيقـات المستجدة في الحكومةِ الإلكترونيةِ في كل من الولايات المتحدة والمجتمع الـدولي، حيث أشارت نتائج الدراسة إلى بعدِ المقاومة لا سيما من قبل المواطن الذي يواجـه تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وبينت الدراسة أن الحكومة الإلكترونية كان لهـا تـأثير تمثل من خلال عدة جوانب أبرزها كان على الصعيد المالي والثقافي، وشكلت تدفق حر للمعلومات كما أنها زادت من رصـيد المعرفـة، وزادت الفـرص ووطـدت العلاقات بين الحكومة والمواطنين.

وأجرى روبرت وآخرون (Robert, et.al, 2005) دراسة بعنوان: " From government to e-government: a transition model" وهدفت للتعرف على آراء عينة من موظفي القطاع العام في السويد توجهاتهم وآرائهم حول الحكومة الإلكترونية ومدى تطبيقها في الدولة، وشملت الدراسة (356) مبحوثاً وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن الاستراتيجيات في تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية واضحة وقد أسهمت في تحسين نوعية الخدمات للمواطنين.

وقام ديري كـوتس (Coates, 2003) بدراسـة بعنـوان " lmplementing Electronic Government Ststement" "تطبيق الحكومة الإلكترونية" والذي هـدف للكشف عن بناء وتطوير رؤية وإستراتيجية محلية للحكومة الإلكترونية تساهم فـي رفع مستوى الخدمات المقدمة للزبائن، وقد تم استشارة مشاريع الحكومة الالكترونية التي تم تأسيسها أثناء عملية التطوير وتم بناء الإستراتيجية بنـاءاً علـى حاجـات ورغبات الزبائن.

وقد أظهرت نتائج الدراسة بوجود تحسين مستمر في خدمات الزبائن حيث أن وجود الحكومة الإلكترونية ضروري لتطبيق إستراتيجية خدمة الزبـائن وأظهـرت أيضاً نتائج الدراسة وجود قبول ورضا من الزبائن لخدمة الحكومة الإلكترونية.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

يمكن بيان أهم ما تتميز به الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات الـسابقة من خلال النقاط التالية:

1. من حيث هدف الدراسة: هدفت هذه الدراسة إلـى بيـان اثـر مـستلزمات الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة من خلال تطبيقها على دائرة الجمارك الأردنية.
2. من حيث بيئة الدراسة: أُجريت هذه الدراسة في بيئة تختلـف عـن جميـع بيئات الدراسات السابقة تتمثل في العاملين في دائرة الجمارك الأردنية.
3. من حيث متغيرات الدراسة: تلتقي هذه الدراسة مع الدراسات السابقة بواحـد أو أكثر من المتغيرات إلا أنها اعتمدت إسلوباً مختلفاً للتعامل مـع المتغيـر المستقل من خلال استخدام متغير مستلزمات الحكومة الإلكترونيـة بأبعـاده المختلفة (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) وتأثيرها على المتغير التابع وهو جودة الخدمات المقدمة.
4. من حيث الغاية: سعت الدراسة الحالية إلى أن تكون أداة استرشادية بـشأن مستلزمات الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من اجل تقـديم أفضل الخدمات المقدمة فيها.

الفصل الثالث

المنهجية والتصميم

1.3 منهجية الدراسة:

تقوم هذه الدراسة على أساس الجمع بـين الأسـلوب (الوصـفي التحليلـي)، وأسلوب الدراسة (الميدانية) كإسلوبين أساسيين لجمع البيانات والمعلومات اللازمـة لإتمام هذه الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على عدة مصادر رئيسية منها :

1. **المصادر الأولية:** وتعتمد على البياناتِ والمعلومات التي تم جمعها من مـصادر عينة الدراسة من واقع العمل داخل المديريات والمراكـز الجمركيـة فـي دائـرة الجمارك الأردنية بالاعتماد على استبانة مصممة خصيصاً لأغراض هذه الدراسة.
2. **المصادر الثانوية الجاهزة:** وتعتمد على مختلفِ المراجع والمحتويات المكتبيـة والأدبيات الإدارية التي تناولت موضوع الدراسة بالإضافة إلى الكتـبِ والمقـالاتِ المنشورة في الدوريات الإدارية، وبالاعتماد أيضاً على المصادر والمقـالات مـن شبكةِ الانترنت.

2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المديريات والمراكز الجمركية في دائرة الجمارك الأردنية والبالغ عددها(24) مديرية ومركز جمركـي، حيـث بلـغ تعدادهم (3185) موظفاً وموظفةً موزعين على كافةِ المديرياتِ والمراكز الجمركية، في ضوء إحصائيات مديرية الموارد البشرية - قـسم شـؤون المـوظفين لـدائرة الجمارك بتاريخ 2013/1/1 دائرة الجمارك الأردنية.

وتم اختيارعينة طبقية عشوائية تناسبية تمثل (20%) مـن مجتمـع الدراسـة والبالغ عددها (637) موظفاً وموظفة من العاملين في المديريات والمراكز الجمركية في دائرةِ الجمارك الأردنية حيث تم توزيع (637) استبانة اسـترجع منهـا (617) مشكّلة ما نسبة (97%) من عينةِ الدراسة وتم تدقيق الاستبانات حيثُ تـم اسـتبعاد (10) لعدم

صلاحيتها للتحليل وقد بلغت الاستبانات الصالحة (607) استبانة أي ما نسبته(96%) من عينةِ الدراسة.

جدول رقم (2)

توزيع مجتمع الدراسة وأعدادهم

الرقم	المراكز الجمركية	عدد العاملين	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	الصالحة للتحليل
1.	مركز جمرك العقبة	634	127	125	123
2.	مركز جمرك المدورة	112	22	21	21
3.	مركز جمرك العمري	148	30	29	27
4.	مركز جمرك مطار التخليص	128	26	25	24
5.	مركز جمرك الكرامة	116	23	23	23
6.	مركز جمرك عمان	210	42	40	40
7.	مركز جمرك جابر	217	43	42	40
8.	مركز جمرك الحرة الزرقاء	163	33	31	31
9.	مركز جمرك مصنع الأسمنت الفحيص	32	6	6	6
10.	مركز جمرك الضليل	22	5	5	5
11.	مركز جمرك مدينة الحسين بن عبد ا الثاني الصناعية	23	5	5	5
12.	مركز جمرك عمون	11	2	2	2
13.	مركز جمرك غور نميرة	13	3	3	3
14.	مركز جمرك المنطقة الحرة الأردنية السورية	32	6	6	6
15.	مركز جمرك مدينة الحسن الصناعية- اربد	49	10	10	10
16.	مركز جمرك عمان المدني	55	11	11	11
17.	مركز جمرك معبر وادي الأردن	54	11	10	10
18.	مركز جمرك الشيدية	20	4	4	4
19.	مركز جمرك المنطقة الصناعية- سحاب	72	14	13	13
20.	مركز جمرك بريد عمان	19	4	4	4
21.	مركز المكافحة الجمركية	221	44	40	40
22.	مركز جمرك جسر الملك حسين الشونة الجنوبية	60	12	11	11
23.	مركز جمرك الرمثا	118	23	24	24
24.	الدائرة الرئيسية بمديرياتها المتعددة	656	131	127	124
	المجموع العام	3185	637	617	607

المصدر: (مديرية الموارد البشرية - قسم شؤون الموظفين، دائرة الجمارك، 2013)

3.3 وصف خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم(3)

خصائص أفراد عينة الدراسة

النوع الاجتماعي	العدد	النسبة المئوية
الذكور	545	% 89.8
الإناث	62	%10.2
العمر	**العدد**	**النسبة المئوية**
30 سنة فأقل	501	%82.5
31 - 40 سنة	59	%9.7
41 - 50 سنة	32	%5.3
51 سنة فأكثر	15	% 2.5
المؤهل العلمي	**العدد**	**النسبة المئوية**
ثانوية عامة فما دون	197	%32.5
دبلوم كلية مجتمع	330	%54.4
بكالوريوس	68	%11.2
دراسات عليا	12	%2.0
المستوى الوظيفي	**العدد**	**النسبة المئوية**
مدير	65	%10.7
رئيس قسم	130	%21.4
موظف	412	%67.9
الخبرة الوظيفية	**العدد**	**النسبة المئوية**
5 سنوات فأقل	76	%12.5
6-10 سنوات	200	%32.9
11 - 15 سنة	226	%37.2
أكثر من15سنة	105	%17.4

يلاحظ من الجدول (3) أن اغلب أفراد عينة الدراسة من الذكور، حيث شكلت نسبتهم (89.8 %) في حين نسبة الإناث (10.2%) من مجموع أفراد عينة الدراسة.

وفيما يتعلق بالعمر فقد شكّل الذين أعمارهم (30 سنة فأقل) ما نسبته (82.5%) من عدد أفراد العينة، فقد شكّل العاملين الذين أعمارهم (31-40) ما نسبته (9.7%) من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم من (41-50)، ما نسبته

(5.3%) أما أعمار العاملين (51 سنة فأكثر) كانت نسبتهم (2.5 %) من عدد العينة.

فيما يتعلق المستوى التعليمي فقد شكل العاملين الحاصلين على مؤهل ثانوية عامة فما دون على نسبة (32.5%) من عدد أفراد العينة، والعاملين الحاصلين على مستوى تعليمي (دبلوم) كانت نسبتهم (54.5%)، أما العاملين الحاصلين على مستوى تعليمي (بكالوريوس) كانت نسبتهم (11.2%)، وأخيراً ممن حصلوا على المستوى التعليمي (دراسات عليا) كانت نسبتهم (2%)من عدد أفراد العينة.

أما في ما يتعلق في المسمى الوظيفي فقد احتل المسمى الوظيفي (موظف) ما نسبته (67.9%)، والمسمى الوظيفي (رئيس قسم) ما نسبته (21.4%)، أما المسمى الوظيفي (مدير) حيث بلغت (10.7%) من عدد أفراد العينة الكلي.

في ما يتعلق في سنوات الخبرة فقد شكّل العاملون ذوي سنوات الخبرة (5 سنوات فأقل) ما نسبته (12.5%) من عدد أفراد العينة، وأما العاملون ذوي سنوات الخبرة (6-10 سنوات) ما نسبته (32.9%) أيضاً، والعاملون ذوي سنوات الخبرة (11-15 سنة) ما نسبته (37.2%) من عدد أفراد العينة وأكثر من15سنة شكل مانسبتة (17.4%).

4.3 أداة الدراسة:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبانة لهذه الدراسة على غرار مقياس ليكرت الخماسي، اعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة في الموضوع، وتم تقسيمها إلى ثلاث أجزاء.

الجزء الأول: يتضمن المعلومات الشخصية والوظيفية المعبرة عن خصائص عينة الدراسة، طبقاً للمتغيرات الديموغرافية وهي (النوع الاجتماعي، العمر، المؤهل التعليمي،المستوى الوظيفي، الخبرة الوظيفية).

الجزء الثاني: ويتكون من (25) فقرة تقيس متغير مستلزمات الحكومة الإلكترونية، وتم تصميم هذا الجزء بالاعتماد على دراسة (Al-Nagi&Hamdan,2009؛ المجالي، 2010). ويتضمن ستة مقاييس فرعية لقياس اثر مستلزمات الحكومة

الإلكترونية والمتمثلة في: (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات).

الجزء الثالث: ويتكون من (20) فقرة تقيس متغير جودة الخدمات المقدمة وتم تصميم هذا الجزء بالاعتماد على دراسة (عواد، 2006) وتم تعديلها ليتناسب طبيعة مهام العاملين في مجتمع الدراسة .

وقد تم قياس الفقرات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي، وما على المبحوث إلا وضع أشارة (X) على واحدة من اختيارات الإجابة وهي (5) أوافق بشدة، (4) أوافق، (3) أوافق بدرجة متوسطة (2) لا أوافق (1) لا أوافق بشدة .

5.3 صدق أداة الدراسة:

للتحقق من مدى صدق محتوى الأداة تم عرض الاستبانة على مجموعة محكمين من أعضاء هيئة التدريس والمتخصصين في الجامعات الأردنية وذلك للتأكد من صدق محتوى فقرات الاستبانة لغويا ومضمونا، وإبداء آرائهم حول كل فقرة من فقرات الاستبانة ومدى انسجامها وتمثيلها لإبعاد الدراسة، وتم تعديلها على ضوء آراء المحكمين، حيث تم استبعاد بعض الفقرات وإضافة فقرات أخرى، وإجراء التعديلات المطلوبة على نحو دقيق يحقق التوازن بين مضامين الاستبانة في فقراتها ولكي تظهر الاستبانة بصورة تحقق أهداف الدراسة وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية كما هو في ملحق (أ) في نهاية الدراسة.

6.3 ثبات أداة الدراسة:

تم استخراج معامل الثبات كرونباخ-ألفا (Cronbach's Alpha) للتأكد من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة مجتمعة ولكل بعد من أبعادها بطريقة منفردة. للوصول إلى معاملات ثبات لجميع متغيرات الدراسة تتمتع بدلالات ثبات واتساق مقبول لغايات البحث العلمي، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول(4) الآتي:

جدول (4)

قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للأداة ككل وكل بعد من أبعاد الدراسة

تسلسل الفقرات		الثبات Alpha
	المتغير المستقل	
1-5	**التخطيط**	0.86
6-10	**التدريب**	0.92
11-15	**الأجهزة والاتصالات**	0.83
16-20	**الثقافة والوعي**	0.81
21-25	**الأنظمة والتشريعات**	0.91
	المتغير التابع	
26-30	**الملموسية**	0.91
31-35	**الاعتمادية**	0.84
36-40	**الاستجابة**	0.86
41-45	**الضمان**	0.89

ويظهر لنا من الجدول رقم (2) أن قيم معامل الاتساق لأثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية وأبعاده تراوحت بين(0.81- 0.92) مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بقيم مقبولة لمعامل الاتساق الداخلي حيث أن القيمة المقبولة لهذا المقياس 60% فما فوق، وكذلك يظهر لنا أن قيم معامل الاتساق لجودة الخدمات المقدمة وأبعاده تراوحت بين(0.84- 0.91) مما يشير إلى تمتع أداة الدراسة بقيم مقبولة لمعامل الاتساق الداخلي.

7.3 أساليب التحليل الإحصائي:

تم استخدام الدراسة لبرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.16) (Statistical Package For Social Sciences) في معالجة البيانات للإجابة عن فقرات أداة الدراسة واختبار فرضياتها، وفقاً للمعالجات الإحصائية الآتية:

1- حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة، وحساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة.

2- حساب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة، وتأثير المتغير

المستقل وأبعاده على المتغير التابع وأبعاده.

3- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لاختبار دخول المتغيرات المستقلة في معادلـة التنبؤ بالمتغير التابع.

4- اختبار معامل تضخم التبـاين (Variance Inflation Factor) (VIF) واختبـار التبـاين المـسموح(Tolerance) للتأكـد مـن عـدم وجـود ارتبـاط عـالٍ (Multicollinearity) بين المتغيرات المستقلة.

5- اختبار معامل الالتواء(Skewness) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبـع التوزيـع الطبيعي(Normal Distributions).

6- كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لقياس ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة.

الفصل الرابع
عرض النتائج ومناقشتها والتوصيات

1.4 عرض النتائج:

تم إجراء التحليل الوصفي لجميع متغيرات الدراسة وفقاً لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الواردة في الاستبانة، حيث حُسبت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستناداً إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة، اعتمدت على المعيار التالي لتفسير البيانات:

المتوسط الحسابي	المستوى بالنسبة للمتوسط الحسابي
3.5 فما فوق	مرتفع
2.5 – 3.49	متوسط
1- 2.49	منخفض

وبالاعتماد على هذا المعيار فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.5) فيكون مدى التوافر وفقا لتقدير أفراد عينة الدراسة مرتفعاً، أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي (2.5- 3.49) فإن مدى التوافر وفقا لتقدير أفراد عينة الدراسة يكون متوسطاً، وإذا كأن المتوسط الحسابي (2.49) فما دون فإن مدى التوافر وفقا لتقدير أفراد عينة الدراسة يكون قليلاً.

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول: ما مستوى تصورات العاملين حول مستلزمات الحكومة الالكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين؟

للإجابة عن سؤال الدراسة تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى تصورات العاملين حول مستلزمات الحكومة الالكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين، والجدول(5) يبين ذلك:

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تصورات العاملين حول مستلزمات الحكومة الالكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين

تسلسل الفقرات	أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1-5	التخطيط	3.20	.81	2	متوسط
6-10	التدريب	3.28	.84	1	متوسط
11-15	الأجهزة والاتصالات	3.07	.76	4	متوسط
16-20	الثقافة والوعي	2.75	.76	5	متوسط
21-25	الأنظمة والتشريعات	3.19	.83	3	متوسط
1-25	المتوسط الكلي	3.10	.73	-	متوسط

يتبين من الجدول (5) أن المتوسط الكلي لمستوى تصورات العـاملين حـول مستلزمات الحكومة الالكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين قد جاء بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.10) وبانحراف معياري (0.73). وبتحليل أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية فقد جاءت جميعها بدرجة متوسـطة، حيث احتل بعد التدريب المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلـغ (3.28)، وانحـراف معياري(0.84)، يليه بعد التخطيط في المرتبة الثانية وبمستوى متوسـط بمتوسـط حسابي بلغ (3.20) وانحراف معياري (0.81)، ثم جاء بعد الأنظمة والتـشريعات في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ (3.19)، وانحراف معيـاري (0.83)، فـي حين حل بعد الثقافة والوعي في المرتبة الأخيرة بمتوسـط حـسابي بلـغ (2.75)، وانحراف معياري (0.76)، وفيما يلي عرض تفصيلي لمدى توافر فقرات كل بعـد من أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين وهي كما يلي:

أولاً: التخطيط

جدول(6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التخطيط

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1_	تقوم دائرتي بوضع خطط لبرامج تطوير مهارات وقدرات الموظفين الإلكترونية .	3.65	.98	1	مرتفع
2_	تقوم دائرتي بتحليل وتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الإلكترونية.	3.46	.98	2	متوسط
3_	تمنحني دائرتي إمكانية الوصول إلى المعلومات الإلكترونية الشخصية من أي شبكة انترنت.	2.85	1.05	4	متوسط
4_	تعمل دائرتي على تهيئة بيئة العمل التي تساعد الأفراد على التخطيط وإبداع والابتكار.	2.58	1.06	5	منخفض
5_	يمكن نظام الحكومة الإلكترونية في دائرتي متخذ القرار من تحسين عمليات اتخاذ القرارات.	3.47	.98	3	متوسط
5-1	**التخطيط**	3.20	.81		متوسط

يشير الجدول (6) إلى أن الفقرة (1) التي تنص على " تقوم دائرتي بوضع خطط لبرامج تطوير مهارات وقدرات الموظفين الإلكترونية "، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.65) وانحراف معياري (0.98)، بينما احتلت الفقرة (4) والتي تنص على "تعمل دائرتي على تهيئة بيئة العمل التي تساعد الأفراد على التخطيط وإبداع والابتكار" في المرتبة الأخيرة وبمستوى منخفض وبمتوسط حسابي (2.58) وانحراف معياري (1.06).

ثانياً: التدريب

جدول(7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد التدريب

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
6_	يوجد في دائرتي إدارة متخصصة باختيار وتدريب الموظفين.	3.40	.98	3	متوسط
7_	تعمل دائرتي على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد على التطور في الأداء والخدمة .	3.44	.99	1	متوسط
8_	تساهم برامج التدريب في دائرتي إلى التقليل من وقوع الأخطاء والحصول على أفضل الخدمات الإلكترونية .	3.40	.96	2	متوسط
9_	في دائرتي يخضع الموظفين لبرامج تدريبية هادفة وفعالة في مجال الأعمال الإلكترونية	2.94	.96	5	متوسط
10_	تنطلق أهمية التدريب من واقع المشكلات التي تواجهها دائرتي	3.20	.97	4	متوسط
10-6	**التدريب**	3.28	.84		متوسط

يشير الجدول (7) إلى أن الفقرة (7) التي تنص على " تعمل دائرتي على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد على التطور في الأداء والخدمة"، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.44) وانحراف معياري (0.99)، بينما احتلت الفقرة (9) والتي تنص على " في دائرتي يخضع الموظفين لبرامج تدريبية هادفة وفعالة في مجال الأعمال الإلكترونية " في المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (2.94) وانحراف معياري (0.96).

ثالثا: الأجهزة والاتصالات

جدول(8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الأجهزة والاتصالات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
11	تستخدم دائرتي كل ما هو حـديث مـن أجهزة ومعدات وتقنيات إلكترونية تساير التكنولوجيا الحديثة .	3.30	.99	2	متوسط
12	الأجهزة والمعدات الموجودة في دائرتي تساعد العاملين على رفع مستوى جـودة الخدمة المقدمة	3.38	.95	1	متوسط
13	تهتم دائرتي في كافة فئات العاملين فـي استخدام الأجهزة والمعـدات وبـرامج الحكومة الإلكترونية	2.59	1.04	5	متوسط
14	ترتبط دائرتي بشبكة اتصال مع كل من البنوك والدوائر الحكومية الأخرى .	2.89	.96	4	متوسط
15	تتوافر في دائرتي المعرفة والمهـارات المتخصصة للإداريـين والفنيـين فـي الأجهزة والمعدات والبـرامج وأنـشطة الحكومة الإلكترونية	3.16	.98	3	متوسط
11-15	**الأجهزة والاتصالات**	3.07	.76		متوسط

يشير الجدول (8) إلى أن الفقرة (12) التي تنص على " الأجهـزة والمعـدات الموجودة في دائرتي تساعد العاملين على رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة "، قـد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسـط حـسابي (3.38) وانحـراف معياري (0.95)، بينما احتلت الفقرة (13) والتي تنص على " تهتم دائرتي في كافة فئات العاملين في استخدام الأجهزة والمعدات وبرامج الحكومة الإلكترونيـة " فـي

المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (2.59) وانحـراف معيـاري (0.96).

رابعاً: الثقافة والوعي

جدول(9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الثقافة والوعي

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
16	تسعى دائرتي إلى إيجاد حلول لسد فجوة قلة الوعي والمعرفية في الحكومة الالكترونية.	2.85	.99	3	متوسط
17	توفر دائرتي الوقت والجو الملائـم لزيـادة الوعي والثقافة بالحكومة الإلكترونية.	2.63	1.05	4	متوسط
18	من المبادئ الأساسية لدائرتي العمـل علـى زيـادة وعـي المـوظفين فـي الأنـشطة الإلكترونية.	2.87	.97	2	متوسط
19	توفر دائرتي نظام مساعدة الكتروني للموظف في حالة عدم معرفته القيام بخدمة معينة.	3.05	1.01	1	متوسط
20	اعتقد أن كافة العاملين فـي دائرتـي لـديهم الثقافة الحاسوبية الكافية التي تؤهلهم للتعامل مع النظام.	2.35	1.02	5	منخفض
16-20	**الثقافة والوعي**	2.75	.76		متوسط

يشير الجدول (9) إلى أن الفقرة (19) التي تنص على "توفر دائرتـي نظـام مساعدة الكتروني للموظف في عدم معرفته القيام بخدمة معينة"، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.05) وانحـراف معيـاري (1.01)، بينما احتلت الفقرة (20) والتي تنص على "اعتقد كافة العاملين في دائرتـي لـديهم الثقافة الحاسوبية الكافية التي تؤهلهم للتعامل مع النظـام " فـي المرتبـة الأخيـرة وبمستوى منخفض وبمتوسط حسابي (2.35) وانحراف معياري (1.02).

خامساً: الأنظمة والتشريعات

جدول(10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الأنظمة والتشريعات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
21	تقوم دائرتي بتطوير ومتابعة القوانين واللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع مستلزمات الحكومة الإلكترونية .	3.06	.97	4	متوسط
22	يعمم على أطراف دائرتي (الإدارة،الموظفين متلقي الخدمة) المستجدات القانونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية .	3.03	.97	5	متوسط
23	توفير تشريعات وقوانين وأنظمة لأنشطة الحكومة الإلكترونية يزيد من الثقة المتبادلة بين دائرتي ومتلقي الخدمة	3.34	.98	1	متوسط
24	تمتاز قوانين وأنظمة الحكومة الإلكترونية في دائرتي بأنها بسيطة.	3.19	.90	3	متوسط
25	يعرض الموقع الرسمي لدائرتي التشريعات واللوائح القانونية ويوضح العبارات الخاصة بها.	3.35	.97	2	متوسط
21-25	**الأنظمة والتشريعات**	3.19	.83		متوسط

يشير الجدول (10) إلى أن الفقرة رقم (23) التي تنص على "توفير تشريعات وقوانين وأنظمة لأنشطة الحكومة الإلكترونية يزيد من الثقة المتبادلة بين دائرتي ومتلقي الخدمة"، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.98)، بينما احتلت الفقرة (22) والتي تنص على "يعمم على أطراف دائرتي (الادارة، الموظفين، متلقي الخدمة) المستجدات القانونية

والتشريعية الخاصة بأنشط الحكومة الإلكترونية " في المرتبة الأخيـرة وبمـستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.03) وانحراف معياري (0.97).

النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني: ما مستوى تصورات العاملين حول مستوى جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين؟

للإجابة عن سؤال الدراسة تم حساب المتوسـطات الحـسابية والانحرافـات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة لمستوى تصورات العاملين حول مـستوى جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية مـن وجهـة نظـر العـاملين، والجدول(11) يبين ذلك:

جدول رقم (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تصورات العاملين حول مستوى جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين

تسلسل الفقرات	أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
26-30	الملموسة	3.26	.87	4	متوسط
31-35	الاعتمادية	3.28	.88	3	متوسط
36-40	الاستجابة	3.33	.83	2	متوسط
41-45	الضمان (الثقة والأمان)	3.35	.92	1	متوسط
26-45	المتوسط الكلي	3.31	.83	-	متوسط

يتبين من الجدول(11) أن المتوسط الكلي لمستوى تصورات العاملين لمستوى جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين قد جاء بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ(3.31) وبانحراف معياري (0.83). وبتحليل أبعاد جودة الخدمات المقدمة احتل بعد الضمان المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلـغ (3.35)، وانحراف معياري(0.92)، يليه بعد الضمان الاستجابة بمتوسط حسابي بلغ (3.33)، وانحراف معياري (0.83)، في حين حل بعد الملموسـية فـي المرتبـة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.26)، وانحراف معياري (0.87). وفيما يلي عرض

تفصيلي لمدى توافر فقرات كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمـة مـن دائـرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين وهي كما يلي:

أولاً: الملموسية

جدول(12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الجوانب الملموسة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
26	يتمتع العاملين في دائرتي بالمظهر الحسن والزي الموحد.	3.63	.95	1	مرتفع
27	التصميم والتنظيم الداخلي لدائرتي والمديريات الجمركية الأخرى حديث ومنظم.	3.35	1.01	2	متوسط
28	تمتلك دائرتي مرافق جذابة وقاعات انتظار مريحة ومناسبة.	3.10	1.09	5	متوسط
29	التنظيم الداخلي لجميع المديريات والمراكز في دائرتي منظم وجذاب.	3.10	.99	4	متوسط
30	تستخدم دائرتي اللوحات الإرشادية المناسبة في الطرق والممرات.	3.12	1.02	3	متوسط
23-27	**الملموسة**	3.26	.87		متوسط

يشير الجدول (12) إلى أن الفقرة (26) التي تنص على "يتمتع العـاملين فـي دائرتي بالمظهر الحسن والزي الموحد"، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.63) وانحراف معياري (0.96)، بينما احتلـت الفقـرة (28) والتي تنص على "تمتلك دائرتي مرافق جذابة وقاعات انتظار مريحة ومناسبة." في المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.10) وانحـراف معيـاري (1.09).

ثانياً: الاعتمادية

جدول(13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الاعتمادية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
31	تقدم دائرتي الخدمة للمستفيد في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.	3.35	.96	2	متوسط
32	تحظى دائرتي بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الإلكترونية.	3.28	.98	3	متوسط
33	يمكن للمراجعين الاعتماد على المعلومات الإلكترونية المقدمة من دائرتي.	3.21	.94	4	متوسط
34	تهتم دائرتي بمشاكل المراجعين وتعمل على حلها.	3.21	.97	5	متوسط
35	تحتفظ دائرتي بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.	3.38	.99	1	متوسط
31-35	**الاعتمادية**	3.28	.88		متوسط

يشير الجدول (13) إلى أن الفقرة (35) التي تنص على "تحتفظ دائرتي بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة"، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.38) وانحراف معياري (0.99)، بينما احتلت الفقرة (28) والتي تنص على "تهتم دائرتي بمشاكل المراجعين وتعمل على حلها" في المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.21) وانحراف معياري (0.97).

ثالثا: الاستجابة

جدول(14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الاستجابة

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
36	تحرص دائرتي على أعلام المراجعين بمواعيد تقديم الخدمات بدقة.	3.32	.96	4	متوسط
37	توفر دائرتي المعلومات التي يطلبها المراجعين بشكل مستمر.	3.31	.90	5	متوسط
38	تقوم دائرتي بالرد الفوري على استفسار وشكاوي المراجعين.	3.33	.98	3	متوسط
39	يتميز إفراد دائرتي بالسرعة والمهارات الخاصة لتقديم الخدمة للمراجعين.	3.34	.99	2	متوسط
40	تشير الإرشادات واللوائح للمراجعين على كيفية تنفيذ الخدمة بدقة.	3.34	.94	1	متوسط
36-40	**الاستجابة**	3.33	.83		متوسط

يشير الجدول (14) إلى أن الفقرة (40) التي تنص على "تشير الإرشادات واللوائح للمراجعين على كيفية تنفيذ الخدمة بدقة"، قد جاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.34) وانحراف معياري (0.94)، بينما احتلت الفقرة (37) والتي تنص على "توفر دائرتي المعلومات التي يطلبها المراجعين بشكل مستمر" في المرتبة الأخيرة وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.31) وانحراف معياري (90).

رابعاً: الضمان (الثقة والأمان)

جدول(15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتصورات أفراد عينة الدراسة عن فقرات بعد الضمان (الثقة والأمان)

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
41	يتوفر الشعور بالأمان من قبل المـراجعين من خلال التعامل مع الموظفين في دائرتي.	3.38	1.01	1	متوسط
42	الخدمات الإلكترونية المقدمة مـن دائرتـي تمنح الثقة في نفوس المراجعين.	3.33	.96	3	متوسط
43	اشعر بالأمان أثناء تعاملي مـع الخـدمات المقدمة من دائرتي.	3.32	1.08	5	متوسط
44	يتم التعامل مع المـراجعين فـي دائرتـي بطريقة مميزة.	3.36	1.04	2	متوسط
45	تهتم دائرتي بعدم تكرار الأخطاء عند تقديم الخدمات للمراجعين.	3.33	1.05	4	متوسط
41-45	**الضمان (الثقة والأمان)**	3.35	.92		متوسط

يشير الجدول (15) إلى أن الفقرة رقم (41) التي تنص على "يتوفر الـشعور بالأمان من قبل المراجعين من خلال التعامل مع الموظفين في دائرتي"، قد جـاءت بالمرتبة الأولى وبمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.38) وانحـراف معيـاري (1.01)، بينما احتلت الفقرة (43) والتي تنص على "اشعر بالأمان إثناء تعاملي مع الخدمات المقدمة من دائرتي" في المرتبة الأخيرة وبمـستوى متوسـط وبمتوسـط حسابي (3.32) وانحراف معياري (1.08).

2.4 اختبار الفرضيات

قبل البدء في تطبيق تحليل الانحدار لاختبار فرضيات الدراسة، قـام الباحـث بإجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وذلك على النحو التالي: تم التأكد من عدم وجـود ارتبـاط عـالٍ بـين المتغيرات المستقلة (Multicollinearity) باستخدام اختبار معامل تـضخم التبـاين (VIF) (Variance Inflation Factory) واختبار التباين المسموح (Tolerance) لكل متغير من متغيرات الدراسة، مع مراعاة عدم تجاوز معامل تضخم التبـاين (VIF) للقيمة (10) وقيمة اختبار التباين المسموح (Tolerance) أكبر من (0.05) وتم أيضاً التأكد من إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) باحتساب معامل الالتواء (Sewness) مراعين أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الالتواء تقل عن(1). والجدول (16) يبين نتائج هذه الاختبارات.

الجدول(16)

اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح ومعامل الالتواء

الأبعاد الفرعية	VIF	Tolerance	Skewness
التخطيط	4.460	.224	.119
التدريب	5.346	.187	-.484
الأجهزة والاتصالات	4.816	.208	-.169
الثقافة والوعي	3.404	.294	-.207
الأنظمة والتشريعات	2.933	.341	-.478

يلاحظ من الجدول(16) أن قيم اختبار معامل تضخم التبـاين (VIF) لجميـع المتغيرات تقل عن(10) وتتراوح بين(2.933 -5.346)، وأن قيم اختبـار التبـاين المسموح (Tolerance) تراوحت بين(0.187 -0.341)، وهي أكبر من (0.05) ويعد هـذا مؤشـراً علـى عـدم وجـود ارتبـاط عـالٍ بـين المتغيـرات المـستقلة (Multicollinearity)، وقد تم التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي باحتساب معامل الالتواء (Sewness)، حيث كانت القيم أقل من (1) وتراوحت بـين (-0.169 0.478).

جدول (17)

نتائج تحليل التباين للانحدار(Analysis Of variance) للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار فرضيات الدراسة.

المتغير التابع	درجات الحرية	معامل التحديد R^2	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F
الملموسية	(5، 601)	0.814	*525.29	0.000
الاعتمادية	(5، 601)	0.843	*643.84	0.000
الاستجابة	(5، 601)	0.781	*429.21	0.000
الضمان (الثقة والأمان)	(5، 601)	0.781	*428.57	0.000
جودة الخدمات الكلي	(5، 601)	0.893	*1000.3	0.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.05$)

يوضح الجدول (17) صلاحية نموذج اختبار فرضـيات الدراسـة، ونظـراً لارتفاع قيمة (F) المحسوبة عن قيمتها الجدولية علـى مـستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) ودرجات حرية(5، 601)، حيث أن أبعاد المستلزمات الالكترونية مجتمعة قد فسرت ما نسبته (81.4%) من التباين الكلي في بعد(الملموسية)، كما فسرت ما نسبته أيضاً (78.1%) من التباين الكلي في بعدي (الضمان) و(الاستجابة)، وفسرت ما نـسبته (84.3%) من التباين الكلي في بعد (الاعتمادية)، أما بالنسبة للبعد الكلـي لجـودة الخدمات فقد فسرت الأبعاد الخمسة مجتمعة ما نسبته (89.3%) من التباين الكلـي في جودة الخدمات. وبناء على ذلك نستطيع اختبار فرضيات الدراسة علـى النحـو التالي:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر هام ذو دلالـة إحـصائية عنـد مـستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات الحكومة الالكترونيـة بأبعادهـا(التخطـيط، التـدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في جـودة الخدمـة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(18) يبين نتـائج التحليل:

جدول رقم (18)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.000	.049		-.012	.991
التخطيط	.180	.029	.176	6.251*	.000
التدريب	.412	.023	.411	18.001*	.000
الأجهزة والاتصالات	.163	.032	.150	5.129*	.000
الثقافة والوعي	.083	.027	.076	3.082*	.002
الأنظمة والتشريعات	.349	.030	.357	11.557*	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (18)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الخمسة (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (6.251، 18.001، 5.129، 3.089، 11.557) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (19) يبين ذلك:

جدول (19)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بجودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من خلال أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.000	.012	.991
التدريب	.787	.412	18.001	.000
الأنظمة والتشريعات	.092	.349	11.557	.000
التخطيط	.009	.180	6.251	.000
الأجهزة والاتصالات	.002	.163	5.129	.000
الثقافة والوعي	.002	.083	3.082	.002

* ذات دلالة إحصائية على مستوى ($\alpha \leq 0.01$)

يتضح من الجدول (19) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد التدريب قد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقداره(78.7%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، ودخل ثانيا بعد(الأنظمة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعين ما نسبته (87.9%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، أي أن بعد (الأنظمة والتشريعات) قد فسر لوحده (9.2%)، ثم دخل بعد التخطيط حيث فسر لوحده ما مقدراه (0.9%)، في حين فسر مع بعدي(التدريب، الأنظمة والتشريعات) ما مقداره(88.8%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، وخل رابعاً بعد (الأجهزة والاتصالات) وفسر منفرداً ما مقداره (0.2%) وفسر مع الأبعاد (التدريب، الأنظمة والتشريعات، التخطيط) ما مقداره (89.1%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، وأخيراً دخل بعد (الثقافة والوعي) وفسر منفرداً ما مقداره (0.2%) وفسر مع الأبعاد الأربعة السابقة ما مقداره (89.2%) من

التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، والأنظمة والتشريعات) على الملموسية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(20) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (20)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في بعد الملموسية من أبعاد جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	-.066-	.068		-.978	.329
التخطيط	.080	.040	.074	2.003*	.046
التدريب	.237	.042	.228	5.612*	.000
الأجهزة والاتصالات	.114	.044	.099	2.556*	.011
الثقافة والوعي	.165	.037	.143	4.403*	.000
الأنظمة والتشريعات	.468	.032	.442	14.650*	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (20)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الخمسة (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر في بعد الملموسية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم(t) المحسوبة والبالغة (2.003، 5.612، 2.556، 4.403، 14.650) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≥ 0.05). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية

التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونيـة بأبعادهـا(التخطـيط، التـدريب، الأجهـزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في الملموسية كبعد من أبعـاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة فـي النمـوذج الرياضـي، والجدول (21) يبين ذلك:

جدول (21)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالجوانب الملموسة من خلال أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		-.066	-.978	.329
الأنظمة والتشريعات	.724	.468	14.650*	.000
التدريب	.074	.237	5.612*	.000
الثقافة والوعي	.022	.165	4.403*	.000
الأجهزة والاتصالات	.003	.114	2.556*	.011
التخطيط	.001	.080	2.003*	.046

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.01)

يتضح من الجدول (21) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المـستقلة فـي معادلة الانحدار، فإن بعد الأنظمة والتشريعات قـد دخـل أولاً وفـسر منفـرداً مـا مقداره(72.4%) من التباين الكلي في بعد الجوانب الملموسة، ودخـل ثانيـا بعـد (التدريب) حيث فسر بعدي (الأنظمة والتشريعات، والتدريب) مجتمعين ما نـسبته (79.8%) من التباين الكلي في بعد الملموسية، أي أن بعد (التخطيط) قد فسر لوحده (7.4%)، ودخل ثالثاً بعد الثقافة والوعي حيث فسر لوحده ما مقدراه (2.2%)، في حين فسر مع بعدي(الأنظمة والتشريعات، التدريب) ما مقداره(81%) من التبـاين الكلي في بعد الملموسية، ثم دخل بعد الأجهـزة والمعـدات وفـسر منفـرداً مـا

مقداره(0.3%) من التباين الكلي في بعد الجوانب الملموسة، وفسر مع الأبعاد (الأنظمة والتشريعات، التدريب، الثقافة والوعي) ما مقدراه (81.3%)، وأخيرا دخل بعد التخطيط وفسر منفرداً ما مقداره (0.1%)، وفسر مع الأبعاد الأربعة السابقة ما مقداره (81.4%)ن التباين الكلي في بعد الجوانب الملموسة.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات ، الثقافة والوعي، والأنظمة والتشريعات) على الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(22) يبين نتائج التحليل:

جدول رقم (22)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في بعد الاعتمادية من أبعاد جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.113-	.063		-1.799	.072
التخطيط	.123	.037	.112	3.292*	.001
التدريب	.486	.030	.455	16.405*	.000
الأجهزة والاتصالات	.272	.041	.234	6.594*	.000
الثقافة و الوعي	.235	.035	.201	6.746*	.000
الأنظمة والتشريعات	.386	.039	.369	9.876*	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (22)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الخمسة (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر في بعد الاعتمادية، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم(t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة

(3.292، 16.405، 6.594، 6.746،9.876) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (23) يبين ذلك:

جدول (23)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالاعتمادية من خلال أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		-.113	-1.799	.072
التدريب	.727	.486	16.405*	.000
الأنظمة والتشريعات	.084	.386	9.876*	.000
الأجهزة والاتصالات	.018	.272	6.594*	.000
الوعي	.010	.235	6.746*	.000
التخطيط	.003	.123	3.292*	.001

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.01)

يتضح من الجدول (23) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد التدريب قد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقداره(72.7%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، ودخل ثانيا بعد (الأنظمة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعين ما نسبته (82.1%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، أي أن بعد (التدريب) قد فسر لوحده (8.4%)، ثم دخل بعد الأجهزة والمعدات حيث فسر لوحده ما مقدراه (1.8%)، وفسر مع البعدين السابقين

(التدريب، الأنظمة والتشريعات) ما مقدراه (83%) من التباين الكلـي فـي بعـد الاعتمادية، ودخل رابعاً بعد الثقافة والوعي وفسر منفرداً ما مقدراه (1%)، وفـسر مع الأبعاد الثلاثة السابقة (التدريب،الأنظمة والتشريعات، الأجهزة والاتصالات) ما مقدراه (84%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، وأخيراً دخل بعـد التخطـيط وفسر لوحده ما مقدراه (0.3%) وفسر مع الأبعاد الأربعـة الـسابقة مـا مقـداره (84.3%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة ($\alpha \leq 0.05$) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطـيط، التـدريب، الأجهـزة الاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاستجابة كبعد من أبعـاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(24) يبين نتـائج التحليل:

جدول رقم (24)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في بعد الاستجابة من أبعاد جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمةt المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	.242	.070		*3.466	.001
التخطيط	.116	.041	.114	*2.825	.005
التدريب	.350	.043	.356	*8.062	.000
الأجهزة والاتصالات	.309	.046	.283	*6.768	.000
الثقافة والوعي	.199	.039	.182	*5.166	.000
الأنظمة والتشريعات	.366	.033	.364	*11.151	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى($\alpha \leq 0.05$)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (24)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الخمسة (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والـوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر في بعد الاستجابة، بدلالة معاملات (Beta) لهـذه

المتغيرات كما تظهر في الجدول وبدلالة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة (α≤0.05)، حيث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (2.825، 8.062، 6.768، 5.166، 11.151) على التوالي، وهي قيم معنوية عند مستوى دلالة (α≤ 0.05). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (25) يبين ذلك:

جدول (25)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالاستجابة من خلال أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		.242	3.466*	.001
التدريب	.687	.366	11.151*	.000
الأنظمة والتشريعات	.069	.350	8.062*	.000
الأجهزة والاتصالات	.014	.309	6.768*	.000
الثقافة والوعي	.008	.199	5.166*	.000
التخطيط	.003	.116	2.825*	.005

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.01)

يتضح من الجدول (25) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المستقلة في معادلة الانحدار، فإن بعد التدريب قد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقداره(68.7%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، ودخل ثانيا بعد(الأنظمة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعين ما نسبته (75.6%) من التباين

الكلي في بعد الاستجابة، أي أن بعد (التدريب) قد فسر لوحده (6.9%)، ثم دخل بعد الأجهزة والمعدات حيث فسر لوحده ما مقـدراه (1.4%)، وفـسر مـع البعـدين السابقين(التدريب، الأنظمة والتشريعات) ما مقدراه (77%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، ودخل رابعاً بعد الثقافة والوعي وفسر منفرداً ما مقدراه (0.8%)، وفسر مع الأبعاد الثلاثة السابقة (التدريب، الأنظمة والتشريعات، الأجهزة والاتصالات) ما مقدراه (77.8%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، وأخيراً دخل بعد التخطـيط وفسر لوحده ما مقدراه (0.3%) وفسر مع الأبعاد الأربعـة الـسابقة مـا مقـداره (78.1%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطـيط، التـدريب، الأجهـزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الضمان كبعد من أبعـاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

لاختبار الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد والجدول(26) يبين نتـائج التحليل:

جدول رقم (26)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطيط، التدريب، الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) في بعد الضمان من أبعاد جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية

البعد المستقل	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
ثابت الانحدار	-.064	.078		-.830	.407
التخطيط	.399	.046	.350	8.692*	.000
التدريب	.424	.048	.388	8.779*	.000
الأجهزة والاتصالات	.042	.051	.034	.820	.412
الثقافة والوعي	.062	.043	.051	1.451	.147
الأنظمة والتشريعات	.327	.037	.292	8.944*	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى(α≤0.05)

يتضح من النتائج الإحصائية الواردة في الجدول (26)، ومن متابعة قيم اختبار (t) أن الأبعاد الثلاثة (التخطيط، التدريب، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر في بعد

الضمان، بدلالة معاملات (Beta) لهذه المتغيرات كما تظهر في الجـدول وبدلالـة ارتفاع قيم (t) المحسوبة عن قيمتها الجدولية عند مستوى دلالـة (α≤0.05)، حيـث بلغت قيم (t) المحسوبة والبالغة (8.692، 8.779، 8.944) على التوالي، وهي قـيم معنوية عند مستوى دلالة (α≥ 0.05). ومما سبق يقتضي ما يلي: رفض الفرضية الصفرية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالـة (α≤0.05) بين مستلزمات الحكومة الالكترونية (التخطـيط، التـدريب، الأجهـزة والاتصالات، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الضمان كبعد من أبعـاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

وتم إجراء تحليل الانحدار المتعدد التدريجيStepwise Multiple Regression لتحديد أهمية كل متغير مستقل على حدة في المساهمة في النموذج الرياضي، والجدول (27) يبين ذلك:

جدول (27)

نتائج تحليل الانحدار المتعدد التدريجي "Stepwise Multiple Regression" للتنبؤ بالضمان من خلال أبعاد مستلزمات الحكومة الالكترونية كمتغيرات مستقلة

ترتيب دخول العناصر المستقلة في معادلة التنبؤ	قيمة R^2 معامل التحديد	b	قيمة t المحسوبة	مستوى دلالة t
الثابت		-.082	-1.072	.284
التدريب	.703	.390	9.055*	.000
الأنظمة والتشريعات	.050	.300	8.881*	.000
التخطيط	.027	.372	8.519*	.000

* ذات دلالة إحصائية على مستوى (α≤0.01)

يتضح من الجدول (27) والذي يبين ترتيب دخول المتغيرات المـستقلة فـي معادلة الانحدار، فإن بعد التدريب قد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقـداره (70.3%) من التباين الكلي في بعد الضمان، ودخل ثانيا بعد(الأنظمة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة) مجتمعين ما نسبته (75.3%) من التباين الكلي في بعـد الضمان، أي أن بعد (الأنظمة والتشريعات) قد فسر لوحده (5%)، وأخيراً دخل بعد التخطيط حيث فسر لوحده ما مقدراه (2.7%)، في حين فسر مع بعدي (التـدريب،

الأنظمة والتشريعات) ما مقداره(78%) من التباين الكلي في بعد الضمان، وخـرج من معادلة الانحدار المتعدد التدريجي بعدا (الأجهزة والاتصالات، الثقافة والوعي)، ويعود السبب في ذلك إلى أن أثر هذه الأبعاد لم يكن معنويـاً، كمـا يتـضح مـن الجدول(26).

3.4 مناقشة النتائج:

أولاً: أشارت النتائج إلى أن مستوى تصورات العاملين حول مستلزمات الحكومـة الإلكترونية في دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين قد جاء بدرجةٍ متوسطة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.10) وبانحراف معياري (0.73)، وتـرى الدراسة بأنه يمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن ما تقوم به دائرة الجمـارك مـن توفير مستلزمات لبرنامج الحكومة الإلكترونية قد وصل لدرجة مقبولة، وهـذا قد يرجع إلى أن برنامج الحكومة الإلكترونية في دائرة الجمارك هـو حـديث نسبياً نتيجة التقدم التكنولوجي في العقد المنصرم، ويظهر ذلك جليـاً ،حيـث خطت دائرة الجمارك خلال هذه الفترة المنصرمة خطوات واسعة ونوعية في مجال التطور التكنولوجي والإداري، إذ أولت اهتمامـا بالغـاً فـي التحـول للتعاملات الإلكترونية وذلك لما تقدمه مفاهيم التعاملات الإلكترونية الحكوميـة من فوائد كبيرة لدائرة الجمارك والاقتصاد المحلي وتعزيزاً لبرنامج الحكومـة الإلكترونية والذي يعمل على تقديم الخـدمات إلكترونيـاً باسـتخدام وسـائل الاتصال والتكنولوجيا المختلفة لتنسيق جهود المؤسـسات المختلفـة ووضـع الخطط لتقديم الخدمات والمعاملات الحكومية إلكترونياً.

علاوةً على ذلك فإن دائرة الجمارك قد سعت لتطبيـق أفـضل الممارسـات العالمية والوصول إلى المعايير الدولية في الشراكة مع القطاع الخاص بهدف تطوير وتحديث العمل الجمركي وزيادة فاعليته وكفاءته في مختلف الميادين وصولاً إلـى تبادل المعلومات والبيانات إلكترونيا بين الجمارك والمؤسسات العامة والخاصة عبر شبكة المعلومات الدولية.

وأما بخصوص حصول متغير التدريب، فقد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.28)، وانحراف معياري (0.84)، وتفسر هذه النتيجة إلى الاهتمام المتواصل من قبل دائرة الجمارك لأهمية التدريب التقني والإداري لأفرادها نتيجة التوسع في خدماتها الإلكترونية ،حيث نظمت دائرة الجمارك الأردنية في السنوات الماضية ما مجموعه 70 برنامجاً تدريبياً حسب إحصائيات دائرة الجمارك 2013 ،حيث بلغ عدد المشاركين في هذه البرامج 1029 متدرباً وكان من أهم هذه الدورات نظام الاسيكودا العالمي، التمكين، إدارة المخاطر، الإجراءات الجمركية، فن التعامل مع الجمهور، التحري والاستخبار، التدقيق الجمركي اللاحق، إضافة إلى دورات حاسوبية ولغة انجليزية ،هذا بالإضافة إلى طرح خدمات إلكترونية للجمهور من خلال تقديم بعض الطلبات إلكترونياً والمتوفرة عبر موقع دائرة الجمارك الأردنية.

وأما بخصوص حصول بعد الثقافة والوعي في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (2.75)، وانحراف معياري (0.76)، فترى الدراسة ذلك بأنه يمكن تفسير هذه النتيجة إلى ما تعانيه مؤسساتنا الحكومية من نقص الوعي المعلوماتي لدى بعض العاملين لأهمية المعلومات المستخدمة في بناء قواعد البيانات ،وبالرغم من اعتماد دائرة الجمارك على التقنيات المعلوماتية اعتماداً مباشراً وغير مباشر ،فانه مازال لا يوجد الوعي الكافي لأهمية استخدام نظم المعلومات في تطبيقاتها، وذلك لسرعة تطبيق برامج الحكومة الإلكترونية في الآونة الأخيرة وباضطراد سريع قد لا يستطيع العديد من العاملين استيعابه بدرجة سريعة، وهذا يرجع إلى أن معظم وظائف وأنشطة دائرة الجمارك هي بالأصل ميدانية وتمتاز بالحيوية والحركة، فأغلب العاملين يعملون في الساحات الخارجية من معاينات وتفتيشات في ظروف تمتاز بالصعوبة أحياناً، وبالتالي فان استخدام وتغيير نمط بعض الأعمال قد يواجه بالاعتراض والمقاومة من بعض الأشخاص الذين قد يمتازون ببطء التعلم التقني، والذين لا يرغبون بتطوير أنفسهم ومواكبة التغيرات علاوةً على ذلك لا ننسى شعور العديد من العاملين لعدم الثقة من قبل مستخدمي تلك التقنيات سواء لضعف توعيتهم بتقنية المعلومات أو بتجارب أخرى مشابهه، وبالتالي فان زيادة

الوعي المعلوماتي له دور كبير في التصدي للعديد من المخاطر، خاصةً في وجود مخاطر أمنية جسيمة جراء الاستخدام الخاطئ للتقنية، بالإضافة إلى أنه لم يكن الاهتمام الكبير بالتوعية من قبل العديد من مؤسسات الدولة، ودائرة الجمارك من ضمنها بأمن المعلومات بنفس درجة الاهتمام الموجهة للاستفادة من تقنية المعلومات، علاوةً على ذلك إلى أن معظم النظم المستخدمة في إدارة هذه المؤسسات توجد فيها العديد من أساليب البيروقراطية والتي تحاول إفشال تلك المبادرات التقنية للمحافظة على سلطاتها ومكانتها، لذا فان الدراسة ترى انه بالرغم من زيادة الاهتمام باستخدام وتطبيق أنظمة المعلومات فانه ما زال هناك نقص وعي وثقافة لأهمية أمن واستخدام هذه التقنيات من قبل العاملين، لذا أصبحت المعلومات عرضة للسرقة أو العبث، وان موضوع الحاجة إلى أمن المعلومات والتثقيف بشأنها والاستثمار في هذا المجال أصبح ضرورة ملحة للحفاظ على ثرواتنا المعلوماتية الوطنية.

وقد اتفقت هذه الدراسة نسبياً مع كل من دراسة (الملاحيم، 2011) ودراسة (المجالي، 2009) ودراسة (العزام، 2001).

ثانياً: أشارت النتائج إلى أن مستوى تصورات العاملين حول مستوى جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين قد جاء بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي بلغ (3.31) وبانحراف معياري (0.83)، ويمكن تفسير ذلك بأن دائرة بالجمارك الأردنية تميزت من حيث المقاييس العالمية بالخدمات التي تقدمها الجمارك الأردنية والمنبثقة من رسالتها وأهدافها، من خلال تقديم أجود الخدمات وعلى مستوى المنطقة، فقد سعت باستمرار لتقديم الأفضل في معاملاتها مع الجمهور، من خلال أفضل البرامج التقنية والتي تسهل كثيراً على الجمهور فعلى سبيل المثال لا الحصر فقد تم تطبيق نظام نماذج المعاينة الالكترونية في مركز جمرك المنطقة الحرة الزرقاء من خلال إصدار نماذج معاينة إلكترونية بحيث يقوم المخلصون بإدخال معلومات السيارات وتحويلها إلكترونيا للمعاينين، هذا بالإضافة إلى عدة أنظمة نوعية مثل نظام الاسيكودا العالمي والنافذة الواحدة والأرشفة الالكترونية والتتبع

الالكتروني بما يخدم سلسلة أمن وتسهيل التجارة الدولية مع تنفيذ الجمارك لبرامج نوعية مثل برنامج القائمة الذهبية والذي يوازي البرنامج المشغلة في أوروبا والتي تهدف إلى تسهيل حركة التجارة بين الأردن والدول التي لديها برامج مشابهة، حيث تعد هذه الخدمات من أفضل الخدمات على مستوى إدارات الجمارك في المنطقة العربية المستخدمة، علاوةً على دورها الأمني في مكافحة التهريب، والحد من الأنشطة التجارية غير المشروعة، والمساهمة في حماية المجتمع المحلي، والبيئة من المواد الخطرة.

وأما بخصوص حصول بعد الضمان (الثقة والأمان) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.35)، وانحراف معياري (0.92)، فترى الدراسة ذلك إلى ما تقوم به دائرة الجمارك من تقديم خدمات مميزة على مستوى المملكة، من توفير بنية تحتية تواكب تساير التكنولوجيا ومتطلبات راحة الجمهور، وتحسين إجراءات العمل وتحقيق مبدأ الشفافية في المعلومات والكشف عن العديد من الأساليب الاحتيالية التي يستخدموها ضعاف النفوس، وبما تقوم به الدائرة من دور حساس وخاصةً في الوضع الراهن سواء كان ذلك من رفد الخزينة وقيامها بدورها الأمني الذي يظهر جلياً باستمرار من خلال الكشف عن العديد من البضائع المهربة والممنوعة وغير الصالحة للاستعمال، سوف ينعكس بدوره على زيادة الثقة والأمان لدى العاملين والعملاء.

علاوةً على ذلك بما يعزز ثقة هذه المؤسسة بأفرادها وعملاؤها نتيجةً ما حصلت عليه دائرة الجمارك من الجوائز المحلية والإقليمية والدولية في مجال الإبداع والتميز ومن ضمنها حصول الدائرة على جائزة الملك عبدا الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2010–2011) وحصول الدائرة على جائزة الملك عبدا الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2005– 2006) وجائزة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للإدارة العربية كأفضل مؤسسة حكومية وشهادة تقدير رفيعة المستوى من منظمة الجمارك العالمية للتميز في التمثيل الإقليمي لمنظمة شمال أفريقيا والشرق الأدنى والأوسط، والتي يعتز بها موظفيها، علاوةً على المسابقات التي تقوم بها دائرة الجمارك من موظف متميز والإكراميات التي تصرف للعاملين

المتميزين ورحلات العمرة والحج والدورات الخارجية، وغيرها من البرامج التي تعمل على تشجيع ودعم العاملين فيها.

وأما بخصوص بعد الملموسيه وحصوله على المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.26)، وانحراف معياري (0.87)، فترى الدراسة ذلك إلى أن هذه النتيجة بالرغم من مستوى درجتها فهي ليست بمنأى بعيد عن درجات باقي الأبعاد والتي هي متقاربة في الدرجات والمتوسطات التي حصلت عليها، وبالتالي فإن حصول هذه الدرجة بشكل مقبول ليس بالأمر الهين، فقد سعت دائرة الجمارك باستمرار لتقديم أفضل الخدمات، والتي لمسها المتعاملون أو العملاء، فقد ظهر ذلك من خلال تحسين كبير في العديد من الجوانب سواء كان ذلك على مستوى العاملين من تحسين أوضاعهم، باستخدام زي رسمي موحد ودرجات شبه عسكرية للعاملين، وتوفير السكن للعديد من العاملين سواء كان ذلك للعائلات وغيرها، بالإضافة إلى تحسين سلم الرواتب للعاملين مؤخراً، وتحسين أسلوب المساعي والإكراميات التي يتقاضونها العاملون نتيجة للأداء المتميز من موظفيها، بالرغم من ضغوط العمل المترتب على العاملين والصعوبات الميدانية التي يواجهونها والمخاطر، أما على مستوى العملاء فهي تسعى باستمرار في تقديم أفضل الخدمات من توفير بنية تحتية ومرافق مريحة للعملاء وسرعة في تقديم الخدمات في التخليص على البضائع، فدائرة الجمارك تحتوي على العديد من المواقع مترامية الأطراف وعلى حدود بعض الدول التي تعاني من اضطرابات سياسية، الأمر الذي يترتب على عاملين دائرة الجمارك التعامل بحذر ومهنية عالية، نتيجة توافد وخروج الأعداد الكبيرة من البضائع والمسافرين، خاصة في الأوقات الراهنة والتي تعاني منها المنطقة من اضطرابات عسكرية وسياسية، وقد اتفقت هذه الدراسة نسبياً مع كل من دراسة (الملاحيم، 2011) ودراسة (المجالي، 2009).

ثالثاً: دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثـر علـى جـودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية، حيث فسرت المتغيرات المستقلة لمستلزمات الحكومة الإلكترونية في الدخول في معادلة الانحدار، حيث حل بعد

التدريب وقد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقداره (78.7%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، ودخل ثانيا بعـد الأنظمـة والتشريعات حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعـين مـا نسبته (87.9%) من التباين الكلي في جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية، أي أن بعد (الأنظمة والتشريعات) قد فسر لوحده (9.2%)، ثم دخل بعد التخطيط حيث فسر لوحده ما مقدراه (0.9%)، في حين فسر مـع بعـدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) ما مقداره (88.8%) من التباين الكلـي فـي جودة الخدمة المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية.

وبالتالي فانه يمكن رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية .

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مستلزمات الحكومة الإلكترونية مـن إعـداد الكوادر البشرية المؤهلة والمدربة على العمل في هـذا المجـال وإدخـال التغييـر والتطوير والتخطيط السليم لبناء خدمات الحكومة الإلكترونية والعمل علـى زيـادة الوعي والثقافة لدى جمهور المتعاملين مع دائرة الجمـارك، ومواكبـة التغييـرات الإلكترونية لتتواكب مع التغيرات والمستجدات القانونية ،الأمر الذي بدوره سـوف ينعكس ايجابياً على جودة الخدمات بصفة عامة لما لهذه المتغيـرات القـدرة علـى إحداث التغيير في طريقة تقديم الخدمة والشعور بجودتها وملامستها لأمـر الواقـع وقدرتها على الاستجابة في التغيير والتطوير لنوعية الخدمة وبالتالي تحقيـق الثقـة المتبادلة بين جمهور دائرة الجمارك مع العاملين فيها.

وهذه النتيجة تبدو ملموسة، حيث برزت جودة الخدمات للدائرة مـؤخراً فـي تقديم خدمة جمركية متميزة تواكب التطورات العالمية المتسارعة، وتلبي متطلبـات التنمية الشاملة المستدامة، من خلال تحري تحقيق التوازن بين الرقابـة الجمركيـة والالتزام وتسهيل حركة التبادل التجاري، ومواصـلة بنـاء القـدرات المؤسـسية

الجمركية وتحقيق الأمن الاقتصادي والاجتماعي والوطني في الدولة، وقـد اتفقـت نسبياً مع دراسة (الرومي، 2006).

رابعاً: دلت النتائج أن المتغيـرات الفرعيـة لمـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر على الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمـارك الأردنية، حيث فسرت المتغيرات المستقلة الدخول في معادلة الانحدار، حيـث حل بعد القوانين والأنظمة فقد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقداره (72.4%) من التباين الكلي في بعد الملموسية، ودخل ثانيا بعد (التدريب) حيث فسر بعـدي (الأنظمة والتشريعات، التدريب) مجتمعين ما نسبته (79.8%) مـن التبـاين الكلي في بعد الجوانب الملموسة، أي أن بعد (التخطـيط) قـد فـسر لوحـده (7.4%)، ودخل ثالثاً بعد الثقافة والوعي حيـث فـسر لوحـده مـا مقـدراه (2.2%)، في حين فسر مع بعدي (الأنظمة والتشريعات، التدريب) ما مقداره (81%) من التباين الكلي في بعد الملموسية،ثم دخل بعد الأجهزة والاتصالات وفسر منفرداً ما مقداره(0.3%) من التباين الكلي في بعد الجوانب الملموسـة، وفسر مع الأبعاد (الأنظمة والتشريعات، التدريب، الثقافة والوعي) ما مقـدراه (81.3%)، وأخيراً دخل بعد التخطيط وفسر منفرداً ما مقداره (0.1%).

وبالتالي فانه يمكن رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثـر هـام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الجوانب الملموسة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية، نتيجة وجود أثر للمتغيرات المستقلة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مستلزمات الحكومة الإلكترونية والتـي تـم استقصائها من خلال هذه الدراسـة كـالتخطيط والتـدريب والـوعي والقـوانين والتشريعات والأجهزة والمعدات، تعد صورةً مناسبةً منعكسةً لهذه المتغيرات فوجود هذه المتغيرات التنظيمية المستقلة يعد ركيزة أساسية لجودة الخـدمات الملموسـة، حيث ينعكس التخطيط على وجود الخطط والأهداف والسياسات المتبعة لتنفيذ برامج

الحكومة الإلكترونية من مراحل زمنية محددة، إضافة إلـى الـسياسات التدريبيـة والمستخدمة في تأهيل العاملين لها الأثر الكبير والجلي في إظهار قـدرة العـاملين على استخدام التكنولوجيا ومواكبتها بمهنية عالية، علاوةً على وجود الوعي والثقافة وتطور القوانين الجمركية لتتناسب مع متغيرات العصر والتحديات البيئية.

خامساً: دلت النتائج أن المتغيرات الفرعيـة لمـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة (التخطيط، التدريب، الأجهـزة والاتـصالات، الثقافـة والـوعي، الأنظمـة والتشريعات) كان لها أثر على الاعتمادية كبعد من أبعـاد جـودة الخـدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية، حيث فسرت المتغيرات المستقلة الـدخول في معادلة الانحدار، حيث بعد التدريب قد دخل أولاً وفسر منفرداً ما مقـداره (72.7%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، ودخل ثانيـا بعـد (الأنظمـة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعين مـا نسبته (82.1%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، أي أن بعد (التدريب) قد فسر لوحده (8.4%)، ثم دخل بعد الأجهزة والمعدات حيث فسر لوحـده مـا مقدراه (1.8%)، وفسر مع البعدين السابقين(التدريب، الأنظمة والتـشريعات) ما مقدراه (83%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، ودخل رابعاً بعد الثقافة والوعي وفسر منفرداً ما مقدراه (1%)، وفسر مع الأبعـاد الثلاثـة الـسابقة (التدريب، الأنظمة والتشريعات، الأجهزة والاتصالات) ما مقدراه (84%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية، وأخيراً دخل بعد التخطيط وفسر لوحـده مـا مقدراه (0.3%) من التباين الكلي في بعد الاعتمادية.

وبالتالي فانه يمكن رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثـر هـام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاعتمادية كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية .

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مستلزمات الحكومة الإلكترونية لهـا دور كبير في إحداث الاعتمادية، فوجود هذه المتغيرات انعكس على مبدأ الاعتمادية كبعد من أبعاد الجودة، وكما ذكرنا سابقاً فإن دائرة الجمارك قد حصلت على العديد مـن

الجوائز المحلية والإقليمية والدولية في مجال الأبدع والتميز مثل جائزة الملك عبدا الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2010 – 2011) وجائزة الملك عبدا الثاني لتميز الأداء الحكومي والشفافية (2005 – 2006) وجائزة الشيخ محمد بن راشد آل مكتوم للإدارة العربية كأفضل مؤسسة حكومية وشهادة تقدير رفيعة المستوى من منظمة الجمارك العالمية للتميز في التمثيل الإقليمي لمنظمة شمال أفريقيا والشرق الأدنى والأوسط، الأمر الذي بدوره يعكس أهمية هذه المتغيرات في إحداث التغيير والتميز والحصول على الاعتمادية في جودة الخدمات المقدمة.

سادساً: دلت النتائج أن المتغيرات الفرعية لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر على الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية، حيث فسرت المتغيرات المستقلة الدخول في معادلة الانحدار، حيث جاء بعد التدريب أولاً وفسر منفرداً ما مقداره(68.7%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، ودخل ثانياً بعد(الأنظمة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعين ما نسبته (75.6%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، أي أن بعد (الأنظمة والتشريعات) قد فسر لوحده (6.9%)، ثم دخل بعد الأجهزة والمعدات حيث فسر لوحده ما مقدراه (1.4%)، وفسر مع البعدين السابقين(التدريب،الأنظمة والتشريعات) ما مقدراه (77%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، ودخل رابعاً بعد الثقافة والوعي و وفسر منفرداً ما مقدراه (0.8%)، وفسر مع الأبعاد الثلاثة السابقة (التدريب،الأنظمة والتشريعات، الأجهزة والاتصالات) ما مقدراه (77.8%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة، وأخيراً دخل بعد التخطيط وفسر لوحده ما مقدراه (0.2%) من التباين الكلي في بعد الاستجابة.

وبالتالي فانه يمكن رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثر هام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمستلزمات الحكومة الإلكترونية (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الاستجابة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مستلزمات الحكومة الإلكترونية لها القـدرة على إحداث المرونة في تقديم الخدمات المقدمة، فالمرونة تعد احد أسـباب نجـاح الخدمات الإلكترونية خاصةً في عالم يتسم بالتسارع التكنولوجي، حيث يعد استخدام تقنيات الحكومة الإلكترونية أمراً يتطلب إحداث تغييرات ثقافية في المجتمع بهـدف إنجاح التجربة ويحتاج إلى رؤية واضحة للمواطن وللخدمات المطلوب تقديمها لـه، وبالتالي فان المرونة تتجلى في رؤية ورسالة هذه المؤسسات العريقة ليس فقط في بناء الخدمات الإلكترونية ولكن كيفية بنائها بطريقة تجعلها مرنـة وقـادرة علـي التكيف لتلبية الاحتياجات المتزايدة والمتنوعة، وفي نفس الوقت أن يتم تقديم خدمات قادرة علي التغيير باستمرار للتوافق مع متطلبات المواطنين، وقد اتفقت الدراسة مع دراسة (المجالي، 2009).

سابعاً: دلت النتائج أن المتغيـرات الفرعيـة لمـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) كان لها أثر علـى الضمان (الثقة والأمان) كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمـة فـي دائـرة الجمارك الأردنية، حيث فسرت المتغيرات المـستقلة الـدخول فـي معادلـة الانحدار، حيث حلّ بعد التدريب و دخـل أولاً وفـسر منفـرداً مـا مقـداره (70.3%) من التباين الكلي في بعد الـضمان، ودخـل ثانيـا بعـد(الأنظمـة والتشريعات) حيث فسر بعدي (التدريب، الأنظمة والتشريعات) مجتمعين مـا نسبته (75.3%) من التباين الكلي في بعد الـضمان، أي أن بعـد (الأنظمـة والتشريعات) قد فسر لوحده (5%)، وأخيراً دخل بعد التخطيط حيـث فـسر لوحده ما مقدراه (2.7%)، في حين فسر مـع بعـدي(التـدريب، الأنظمـة والتشريعات) ما مقداره(78%) من التباين الكلي في بعد الضمان.

وبالتالي فانه يمكن رفض الفرضية التي تنص على أنه لا يوجد أثـر هـام ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمـستلزمات الحكومـة الإلكترونيـة (التخطيط، التدريب، الثقافة والوعي، الأنظمة والتشريعات) على الـضمان (الثقـة والأمان) كبعد من أبعاد جودة الخدمات المقدمة في دائرة الجمارك الأردنية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن مستلزمات الحكومة الإلكترونية سوف يحقق

الاتصال المباشر بين العميل والدائرة بحيث لا يكون هناك أي مجـال للتـصرفات السلبية من بعض الموظفين كالرشوة وتلاعب الموظفين وسوء معـاملاتهم، وهـذا بدوره سوف ينعكس على مكافحة الفساد الوظيفي ويعزز ثقـة الجمهـور بالـدائرة ويجعل الجمهور باطلاع على مراحل خدماته المطلوبة ،هذا بالإضافة فان الانجـاز الإلكتروني سوف يحقق الضمان في حصول الثقة والأمان لسير المعاملات، ويجعل العمل أيسر تحقيقاً لتجنبه المشاكل المحتملة من المواجهة المباشرة مـع أصـحاب الشأن وطالبي الخدمة خاصةً من ذوي الوعي المنخفض من الجمهور، وقد اتفقـت هذه الدراسة نسبياً مع دراسة (الملاحيم، 2011).

4.4 التوصيات:

في ضوء هذه النتائج التي تم التوصل إليها فان الدراسة توصي بمجموعة من التوصيات:

1- التحسين المستمر للأداء في الأقسام ووضع الخطـة لمعالجـة نقـاط الـضعف بصورة شاملة عن طريق مراجعة طرق تقديم الخدمات الإلكترونية باستمرار، مع إجراء عملية تقييم ذاتي لتحديد ومعرفة الواقع الحالي .

2- ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة فـي مجـال تطبيـق الحكومـة الإلكترونية، والاهتمام باستقطاب الكفاءات وتبادلها بين هذه الدول مـن خـلال البرامج المشتركة والبحث عن أفضل الشراكات المؤسسية، عن طريق تطبيـق نظام ملائم للحوافز بشكل علمي ومدروس لتكريم المميزين ،وتحفيز الآخـرين نحو تقديم الأفضل، ودعم الورش والمؤتمرات العلمية وايلاء الاهتمام لاعتمـاد معايير عالمية ومعاصرة في ظل تكنولوجيا المعلومات.

3- دعم أنشطة التطوير وتنشيط أساليب البحث العلمي، عن طريق فتح المجال أمام الباحثين للحصول على المخصصات المناسبة من أجل تجسيد وتفعيـل مبـادئ الإبداع للكشف عن المؤشرات السلبية والتي يمكن رصدها أثناء عملية تطبيـق الحكومة الإلكترونية وتوفير المعلومات لمتخذي القرارات.

4- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات لتغطية الجوانب التـي لـم تتطـرق لهـا الدراسة، والعمل على إجراء دراسة تفصيلية لكل مرحلة من مراحل الحكومـة الإلكترونية بالتفصيل للوقوف على أهم التحديات التي يجب تجنبهـا والفـرص التي يجب اقتناصها وذلك للمحافظة على بقاء واستمرار و تقديم أفضل الخدمات في مجال تكنولوجيا المعلومات ولأطول فترة ممكنة.

5- ضرورة تبني دائرة الجمارك التعاون المتبادل بينها وبين الجهات الرسمية وغير الرسمية عن طريق نشر الوعي التكنولوجي والقانوني لوظائف دائرة الجمارك وتوزيعها بطرق توعية هادفة في وسائل الإعلام ومراكز الحدود والمطـارات والعمل على تعزيز الثقة المتبادلة بينها وبين جمهور المتعاملين من خلال تحسين توفير كافة المعلومات عن العمليات الجمركية عبر الموقع الإلكتروني للدائرة.

6- تطوير ومتابعة تطوير التشريعات واللوائح المنظمة للعمـل بهـدف تبـسيطها وتوافقها مع متطلبات العمل الإلكتروني وتوفير الأجهزة والاتـصالات الحديثـة ومواكبة المستجدات القانونية والتشريعية الخاصة بأنشطة الحكومة الإلكترونية.

المراجع

أ. المراجع العربية:

إبراهيم، ليث سعدا .(2004). الحكومة الإلكترونية وتأمين خـدمات وأداء متميـز لمستقبل الإدارة العامة، **المجلة العربية للإدارة،** المجلد(24)، العدد(1)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، بغداد.

أفندي، عطية حسين (2000)، المنظمات غير الحكومية والتنمية، **مجلة الـسياسة الدولية** العدد (141) مؤسسة الأهرام .

الرزي، ديالا جميل محمد.(2012). الحكومة الإلكترونية ومعوقات تطبيقها دراسة تطبيقية على المؤسسات الحكومية في قطاع غزة **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات،** المجلد (20) العدد (1)، ص 189-220.

إيفانز، جوريا.(2007). **الحكومة الإلكترونية،** الهيئة المـصرية العامـة للكتـاب، القاهرة، جمهورية مصر العربية، ص 17.

بدران، عباس.(2004).**الحكومة الإلكترونية من الإستراتجية إلى التطبيق،** دراسات علمية، الطبعة الأولى، عمان، دار الفارس للنشر والتوزيع.

بن درويش، علي.(2005). **تطبيقات الحكومة الإلكترونية: دراسة ميدانية على إدارة الجنسية والإقامة بدبي** (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، السعودية).

بن يونس، عمر محمد.(2004) .**المجتمع ألمعلوماتي والحكومة الإلكترونية: مقدمـة إلى العالم الافتراضي وقانونه** .الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.

البنجر، أنور عبدا .(2003).**الحكومة الإلكترونية خطوات نحو التطبيـق،** ورقـة مقدمة في المؤتمر السنوي لمدراء إدارات تقنية المعلومـات فـي القطـاع الحكومي، الرياض.

جبر، محمد صدام.(2002). الموجة الإلكترونية القادمة الحكومة الإلكترونية، **مجلة الإدارة العامة** العدد(91)، معهد الإدارة العامة، مسقط، عمان.

الجعفري، فيصل(2009)، **الواقع الراهن للحكومة الإلكترونية فـي الجمهوريـة اليمنية وآفاقها المستقبلية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعـة عـدن، اليمن.

حجازي، عبد الفتاح بيومي.(2008). **الحكومة الإلكترونية بين الواقع والطمـوح**، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، ص25.

حسن، محمد حربي (2002)، **إستراتيجيات الحكومة الإلكترونية: إنموذج مقترح للوطن العربي**، مؤتمر المعرفة المعلوماتية والإدارة الإلكترونيـة، جامعـة فيلادلفيا عمان، الأردن .

حسن، نوبي محمد (2003)، **منظومة الحكومة الإلكترونية**، ورقة مقدمة في نـدوة الحكومة الإلكترونية (الوقائع والتحديات) مسقط .

الحمادي، بسام؛ الحميضي، وليد.(2004). **الحكومة الإلكترونية في المملكة العربيـة السعودية: الخطط والمبادرات**، ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة فـي مجال الخدمة المدنية بدول مجلس التعاون لدول الخليج العربية .الرياض : معهد الإدارة العامة.

الحنيطي، محمد (2005) **الحكومة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمـة المقدمـة إلكترونياً: دراسة حالة دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن**، ورقة عمل، مؤتمر إدارة الأعمال الأول، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

الحنيطي، محمد.(2005). **أثر تطبيق مفاهيم الحكومة الإلكترونية في جودة الخدمة المقدمة من مؤسسات القطاع العام الأردني**، بحوث وأوراق عمل مقدمة في مؤتمر كلية إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، عمان، ص ص155-193.

دائرة الجمارك الأردنية، (2012) العدد الثالث والثلاثون، دورية مجانيـة، **مجلـة الجمارك.**

الدباس، ريا حمد.(2009).**الحكومة الإلكترونية**، المكتبة الوطنية الأردنية، الأردن، ص ص20 -40.

الدراركة، مأمون سليمان،(2006)، **إدارة الجـودة الـشاملة وخدمـة العمـلاء**، الأردن،عمان، دار صفاء للنشر والتوزيع.

رضوان، رأفت (2005) **الحكومة الإلكترونية، سلسلة مفـاهيم الأسـس العلميـة للمعرفة**، المركز الدولي للدراسات المستقبلية والإستراتيجية، العـدد (5)، السنة الأولى، القاهرة.

الروابدة، عبدالرؤوف.(2003). **الحكومة الإلكترونية والتشريع**، ورقة مقدمة فـي ندوة الحكومة الإلكترونية الواقع والتحديات، مسقط.

الرومي، أيمن سالم نمور(2006)، **تقييم مستوى وعـي الإدارة العليـا بمفهـوم الحكومة الإلكترونية والتوجه نحو متطلبات تطبيقها: دراسة ميدانيـة فـي محافظات الشمال للمملكة الأردنية الهاشمية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت).

الريامي، محمود بن ناصر،(2003)، **متطلبـات الحكومـة الإلكترونيـة الفاعلـة والعقبات التي تواجهها**، بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية مسقط.

الزعبي، خالد؛ أبو الغنم، خالد.(2012). اثر وظائف إدارة المعرفة فـي مـستوى جودة الخدمات من سلطة المياه وشركة الكهرباء الأردنية من وجهـة نظـر العاملين، **مؤتة للبحوث والدراسات**، المجلد الثالث عـشر، العـدد الثـاني: ص266.

الزغبي، عفت عبدا .(2001). **الحكومة الإلكترونية التحديات والآفـاق**، مركـز الدراسات والاستشارات للإدارة العامة، القاهرة، مصر.

السبيل، عبدا .(2003). **التحديات الإدارية والإنـسانية فـي تطبيـق الحكومـة الإلكترونية**، ورقة عمل مقدمة فـي نـدوة الحكومـة الإلكترونيـة الواقـع والتحديات، مسقط ص12.

أبن سديرة، محمود، (2002) **الحكومة الإلكترونية**، ندوة الحكومـة الإلكترونيـة، الدوحة، قطر.

الشعيبي، أحمد بن عبدا .(2008). معوقات ومقومات نجـاح برنـامج الحكومـة الإلكترونية في العالم العربي: دراسة خاصة عن المملكة العربية الـسعودية، **المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل**، العلوم الإنـسانية والإداريـة، المجلـد التاسع، العدد الأول.

الصرن، رعد حسن،(2002)، **صياغة التنمية الإدارية في القرن الحادي والعشرين،** دار الرضا للنشر، سوريا .

الصرن، رعد حسن.(2000). **إدارة الإبداع والابتكار، الجزء الأول**، سلسلة الرضا للمعلومات، دمشق.

الضمور، هاني أحمد (2008). **تسويق الخدمات**، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع.

الطراونة، محمد احمد (2002). الجودة الشاملة والأداء المؤسسي دراسة تطبيقية على المصارف التجارية في الأردن، **مجلة مؤتة للبحوث والدراسات،** المجلد السابع عشر، العدد الأول.

الطعامنة، محمد؛ العلوش، طارق (2004**). الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي**، المنظمة العربية للتنمية للطبع والنشر، القاهرة.

الطعاني، حسن احمد (2002). **التدريب: مفهومه فعالياته بناء البرامج التدريبية وتقويمها،** الأردن، عمان، دار الشرق للنشر والتوزيع.

الطويل، محمد (2003). **الحكومة الإلكترونية كأداة للنظام الحاكم في ظل ثورة تقنية المعلومات والاتصالات،** بحث مقدم لندوة الحكومة الإلكترونية مسقط.

العارف، نادية (2001). **الإدارة الإستراتيجية إدارة الألفية الثالثة**، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر.

العزام، أحمد(2001) **الحكومة الالكترونية في الأردن وإمكانية التطبيق**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

عبد الوهاب، سمير (2008). **الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة.** ورقة عمل مقدمة في الملتقى المنعقد في الإسكندرية، مصر ص:70.

عبدالحميد، ثائر؛ القرعان، فواز (2010). **تحديات الحكومة الإلكترونية في الدول النامية**، ورقة عمل مقدمة في مؤتمر دور الحكومة الإلكترونية في تحقيق الإدارة الرشيدة، والمنعقد في معهد الإدارة العامة بمسقط.

العتيبي، علي عبدا (2004). **معوقات تطبيق الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في القطاع الحكومي**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

العريشي، جبريل حسن (2008). **الحكومة الإلكترونية واستراتيجيات تطبيقها**. قسم علوم المكتبات والمعلومات، جامعه الملك سعود، مجلد (13).

العزام، أحمد حسن (2001). **الحكومة الإلكترونية في الأردن إمكانيات التطبيـق**، (رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد).

العضايلة، رائد محمد (2011). المعوقات المدركة لخدمات الحكومة الإلكترونية من وجهة نظر موظفي القطاع العام الأردن، **أبحاث اليرموك، سلـسلة العلـوم الأساسية والهندسية**، المجلد(2)، العدد(1).

العطوى،عطية بن محمد الضيفوي (2009)، تقييم الخدمات الإلكترونية في مواقـع أمانات المناطق بالمملكة العربية السعودية: **مجلة جامعة أم القرى للهندسـة والعمارة**، المجلد(1) العدد(1).

عقيلي، عمر وصفي (2001). **المنهجيـة المتكاملـة لإدارة الجـودة الـشاملة**، الأردن،عمان، الطبعة الأولى، دار وائل للطبع والنشر.

عواد، محمد سليمان (2006). محددات جودة الخدمات المحاسبية وأثرها على رضا العملاء في الأردن من وجهة نظر تسويقية، **مؤتـة للبحـوث والدراسـات**، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني.

العواملة، نائل (2002). الحكومة الإلكترونيـة ومـستقبل الإدارة العامـة دراسـة استطلاعية للقطاع العام في دولة قطر، بحث منـشور، **مجلـة تكنولوجيـا المعلومات**، العدد(6).

العواملة، نائل (2003). توعية الإدارة والحكومة الإلكترونية في العـالم الرقمـي دراسة استطلاعية، **مجلة الملك سعود**، الرياض.

العلاق، بشير عباس(2006). **الادارة الرقمية المجالات والتطبيق**، مركز الأمارات للدراسات والبحوث الاستشارية، أبو ظبي، الامارت العربية المتحدة.

عوجان، عرفات (2000). الحكومة الإلكترونية شروط النجاح، **مجلة الحاسـوب**، العدد(47).

العيسوي، إبراهيم (2001). **التجارة الإلكترونية**، القاهرة: المكتبة الأكاديمية.

ابن عيشاوي، أحمد (2010). أثر تطبيق الحكومة الإلكترونية على مؤسسات الأعمال. جامعة ورقلة، **مجلة الباحث**، العدد (10).

أبو غزالة، طلال (2004). **الحكومة الإلكترونية**، مقالة منشورة على موقع النـادي العربي لتقنية المعلومات والأعلام، ص:2.

الغزالي، كرمة (2000)، **التخطيط الاستراتيجي في المؤسسات العامـة الأردنيـة دراسة ميدانية من وجهة نظر الإدارة العليا** رسالة ماجستير غير منـشورة، جامعة اليرموك، الأردن.

الغوطي، إبراهيم عبد اللطيـف (2006)، **متطلبـات نجـاح مـشروع الحكومـة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة العليا في الوزارات الفلسطينية**، رسـالة ماجستير غير منشورة.

الفريح، فريال عثمان (2003). **مشروع الحكومة الإلكترونية بدولة قطـر**، ورقـة مقدمة في المؤتمر الثالث عشر للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات حـول إدارة المعلومات في البيئة الرقمية، تونس.

الكبيسي، كلثم محمد (2008). **متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظـم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر**، رسالة ماجستير غيـر منشورة، الجامعة الافتراضية الدولية.

الكندري، عبدا عبد الرحيم (2005).**الحكومة الالكترونية التحـديات ومتطلبـات التطبيق**، ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر الدولي الأولى حـول المعلوماتيـة القانونية في البلاد العربية بيروت.

كيلانى، شادية جابر محمد (2006). نموذج مقترح للخدمات التي تقدمها الحكومـة الإلكترونية لطلاب كلية التربية، **مجلة كلية التربيـة** العـدد(60)، جامعـة المنصورة، القاهرة.

نجم، عبود نجم (2008). الإدارة الالكترونية الإستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية.

متولي، محمد (2003) **تأهيل الكوادر البشرية لتطبيق الحكومة الالكترونيـة فـي الدول العربية،** ورقة مقدمة في ندوة الحكومة الالكترونية (الواقع والتحديات) مسقط.

المجالي، رائد (2009). **اثر جودة خدمات الحكومة الالكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة،** رسالة ماجستير غير منـشورة، جامعـة مؤتة، الأردن.

المجالي، رشا محمد(2010) " **مدى توافر مقومات الحكومة الإلكترونية وأثرهـا في رضا مقدمي الخدمة: من وجهة نظر موظفي سـلطة منطقـة العقبـة الاقتصادية الخاصة،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة.

محمود، محمد فتحي (2006).**الحكومة الالكترونية الشروع المبكر ولا خيار،** ورقة عمل مقدمة إلى المؤتمر السنوي السابع للإبداع والتجديد الرباط.

مرجان، احمد محمد (2005). **دور الإدارة العامة الالكترونية والإدارة المحلية في الارتقاء بالخدمات الجماهيرية،** كلية الشريعة والقانون، جامعة الأزهر.

مصطفى، احمد سيد (2001). **المدير وتحديات العولمة إدارة جيدة لعـالم جديـد،** بنها، مصر.

المطيري، احمد عيد (2007). **اتجاهات المديرين في الوزارات نحو تبني الحكومة الالكترونية في دولة الكويت،** رسالة ماجـستير غيـر منـشورة، الجامعـة الأردنية.

المغربي، عبد الحميد عبد الفتاح (2006). **الإدارة: الأصول العلميـة والتوجهـات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعـشرون،** المكتبـة العـصرية لنـشر والتوزيع، المنصورة.

الملاحيم، وفاء (2011). **أثر مستوى تقييم جودة مواقع الحكومة الإلكترونية على الثقة الإلكترونية دراسة تطبيقية على العاملين فـي وحـدات الاتـصالات وتكنولوجيا،** رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة، الكرك.

المهتدي، سوسن زهير (2010). **تكنولوجيا الحكومة الالكترونية،** الطبعة الأولـى، عمان، دار أسامة للنشر والتوزيع.

الموسوي، علي بن شرف (2010). **التدريب الالكتروني وتطبيقاتـه فـي تطـوير الموارد البشرية في قطاع التعليم في دول الخليج العربي**، ورقة مقدمة فـي الندوة الأول في تطبيقات تقنية المعلومات والاتصال في التعليم والتـدريب، كلية التربية قسم تقنية المعلومات، جامعه الملك سعود.

الموقع الرسمي لدائرة الجمارك الأردنية **www.customs.gov.jo**

الموقع الرسمي للحكومة الإلكترونية الأردنية **www.gordan.gov.jo**

الهوش، أبو بكر (2004). نحو حكومة متشابكة بينياً(الحكومة الالكترونية)، **مجلـة الدراسات العليا**، العدد(16).

الهوش، أبو بكر، (2006). **الحكومة الإلكترونية الواقع والآفاق.** مجموعة النيل العربية لنشر، الطبعة الأولى، القاهرة.

ياسين، سعد غالب (2002). **الإدارة الإستراتيجية،** دار اليازوري العلميـة للنـشر والتوزيع، عمان.

ب. **المراجع الأجنبية:**

Akomode,J,Taleb_Bendiab,A,Evangelidis,A,Taylor,M'UML(2002).**Approach to Risk Assessment for E-Government. In proceeding of the 2nd European Conference on E- Government** St. Catherine's College Oxford UK pp395-402

Al Nagi, Eman & Hamdan, Mohammad (2009), "Computerization and e-Government implementation in Jordan: Challenges, obstacle and successes “ **Government Information Quarterly**, issue 26, P.577.

Alexandros, P. (2001). Exploring hotel internal service chains: a theoretical approach**. International Journal of Management** 13/5 [2001] 251±258 Oxford Brookes University, Oxford, UK, No (l) ,pp 8-24.

Al- Zoubi, K.& Belwal, R.(2008)." A field Study Of people's perception Of E-governance ", Awareness , Corruption and Trust"**public centrice-governance in Jordan, journal of in formation,** vol. (6), Issue: (4) ,P P: 317– 333

Carlos Serrano-Cinca, Mar Rueda-Tomas, Pilar Portillo-Tarragona (2009) Determinants of e-government extension, **Online Information Review**, Volume: (33), Issue: (3) , P: 476 – 49

Carter and Belanger.F (2004) "Diffusion of Innovation and Citizen Adoption of E-Government Services" **The Proceedings Of First International E-Services Workshop**

Charles Kaylor Randy Deshazo David Van Eck.(2001) **"Gauging E-Government"-** Airport on implementing Services Among American Cities- Government information Quarterly, USA.

Christos Halaris, Babis Magoutas, Xenia Papadomichelaki, Gregoris Mentzas(2007) Classification and synthesis of quality approaches in e-government services, **Internet Research**, Volume: (17), Issue: (4), P: 378 – 401

Christy Paul,(2002) **U.S.E- Government in:Simplied Delivery of Services to Citizens** ,Washington: U.S. Dept of Commerce, P67.

Coates, Derek, (2003). **Implementing Electronic Government Statement. Report to Cabinet**. Plan Ref: 216.

Colesca, Sofia Elena(2009) , Increasing E-trust: A solution To Minimize Risk In E-government Adoption, **journal of applied quantitative methods**, vol.(4), No.(1).

Deitel, H. M and Recter, P. (2000) **E-business and Ecommerce for Managers.** Edited by Paul J. Deitel. Prentice Hall, New York.

E-Government The world Bank Group in :www.World **Bank.Org/publicesctor /egov/definition.htm**.

Elsheikh, Yousef (2007) **E government in Jordan : challenges and opportunities**, 12th September, Innovation North, Faculty of Information& Technology.

Evan, Donna & Yen, David (2006), E-government: Evolving Relationship of Citizens and Government, domestic, and international development, **Government Information Quarterly**, Issue (23), P. 207-215.

Evangelidis, A. Akomode, J,Taleb-Bendiab,A,Taylor, M.(2002**). Risk Assessment & Success Factors For eGovernment in a UK Establishment. In proceedings of Electronic Government,** First International Conference, EGOV 2002 (eds. Traunmuller, R.and Lenk,K) Aix-en-provence France pp 395-402

Fang-Ming Hsu, Tser-Yieth Chen, Shuwen Wang(2009**) Efficiency and satisfaction of electronic records management systems in e-government in Taiwan**, The Electronic Library, Vol: (27), Issue: (3), P: 461 - 473

Hoyle, David (2001)"**ISO 9000 Quality Systems Handbook**" 4th edition, Plant Tree, Great Britain.

Ibrahim, M. and Kamel, S. (2002). **Effectiveness and Applicability of Internet-Based Training in the Corporation – Case of Egypt**, Proceedings of the 36th Hawaii International Conference on System Sciences, 0-7695-1874-5/03. Available:

Moynihan, D.P.(2004).Building Secure Election: E -Voting, Security and System Theory**, Public Administration Review.**

Nguyen, Dat-Dao and Kira, D. S. (2000) **Summative and Formative Evaluations of Internet-Based Teaching. Distance Learning Technologies**: Issues, Trends and Opportunities. Edited by Linda Lau. Idea Group Publishing Hershey.

Paswan AK Spears N Hasty R and Ganesh (2004) Search quality in the financial service industry: A contingency perspective, **Journal of services Marketing**, 18 (5): 324-338.

Pons, A.2004. E-Government for Arab Countries, **Journal of Global Information Technology Management**, 7(1):30-46

Robert M. Davison, Christian Wagner, Louis C.K. Ma(2005) From government to e-government: a transition model, **Information Technology & People,** Vol: (18) , Issue (3), P: 280 – 299.

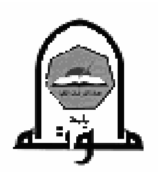
Schrum, L. (2000) **Online Teaching and Learning: Essential Conditions for Success. Distance Learning Technologies: Issues,Trends and Opportunities**. Edited by Linda Lau. Idea Group Publishing, Hershey.

Vouzas F., Psychogios A.G. (2007), "Assessing managers' awareness of TQM", **The TQM Magazine**, Vol.(19), No. (1), pp.146-168.

.

الملحق (أ)

أداة الدراسة بصورتها النهائية



جامـعة مـؤتة

عمادة الدراسات العليا

بسم ا   الرحمن الرحيم

أخي الزميل المحترم أختي الزميلة المحترمة

السلام عليكم ورحمة ا   وبركاته....... وبعد

زملائي الكرام أقوم بإجراء دراسة ميدانيه بعنـوان "**أثـر مـستلزمات الحكومـة الإلكترونية في جودة الخدمات المقدمة من دائرة الجمارك الأردنية من وجهة نظر العاملين** " لنيل درجة الماجستير في الإدارة العامة من جامعة مؤتة وقد تم اختيارك لتكون أحد أفراد هذه الدراسة وآمل منكم الإجابة على لاستبانه بدقـة وموضـوعية وذلك بوضع إشارة (x) في المربع الذي يتوافق مع اختياركم . علمـا بـأن هـذه المعلومات بالتأكيد سوف لا تستخدم إلا لغايات البحث العلمـي وسـتعالج بمنتهـى السرية .

وفي النهاية لا يسعني إلا أن أقدم شكري وامتناني لحسن تعاونكم.

وا   ولي التوفيق .

الباحث : امجد جمال الخرشة
0797222113

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة:

يرجى وضع إشارة (X) في المربع الذي ينطبق على حالتك:

1- العمر :
- ☐ 30 سنة فأقل
- ☐ 31-40 سنة
- ☐ 41-50 سنة
- ☐ 51 سنة فأكثر

2- الجنس :
- ☐ ذكر
- ☐ أنثى

3- ا المؤهل العلمي :
- ☐ دبلوم كليات مجتمع فما دون
- ☐ بكالوريوس
- ☐ دراسات عليا

4- الخبرة الوظيفية :
- ☐ 5 سنوات فأقل
- ☐ 6-10 سنوات
- ☐ 11- 15 سنة
- ☐ 16 سنة فأكثر

5- المستوى الوظيفي :
- ☐ مدير
- ☐ رئيس قسم
- ☐ موظف

الجزء الثاني: المتغير المستقل (أثر مستلزمات الحكومة الإلكترونية).

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	أوفق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
أ	**التخطيط:**					
1_	تقوم دائرتي بوضع خطط لبرامج تطوير مهارات وقدرات الموظفين الإلكترونية .					
2_	تقوم دائرتي بتحليل وتحديد مهارات وقدرات الموظفين للتعامل مع الحكومة الإلكترونية.					
3_	تمنحني دائرتي إمكانية الوصول إلى المعلومات الإلكترونية الشخصية من أي شبكة انترنت.					
4_	تعمل دائرتي على تهيئة بيئة العمل التي تساعد الأفراد على التخطيط وإبداع والابتكار.					
5_	يمكن نظام الحكومة الإلكترونية في دائرتي متخذ القرار من تحسين عمليات اتخاذ القرارات.					
ب	**التدريب:**					
6_	يوجد في دائرتي إدارة متخصصة باختيار وتدريب الموظفين.					
7_	تعمل دائرتي على تدريب العاملين على التقنيات الحديثة والمهارات التي تساعد على التطور في الأداء والخدمة .					
8_	تساهم برامج التدريب في دائرتي إلى التقليل من وقوع الأخطاء والحصول على أفضل الخدمات الإلكترونية .					
9_	في دائرتي يخضع الموظفين لبرامج تدريبية هادفة وفعالة في مجال الأعمال الإلكترونية					
10_	تنطلق أهمية التدريب من واقع المشكلات التي تواجهها دائرتي					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوفق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ج	**الأجهزة والاتصالات:**					
11_	تستخدم دائرتي كل ما هو حديث من أجهزة وتقنيات إلكترونية تساير التكنولوجيا الحديثة .					
12_	الأجهزة والاتصالات الموجودة في دائرتي تساعد العاملين على رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة					
13_	تهتم دائرتي في كافة فئات العاملين في استخدام الأجهزة وبرامج الحكومة الإلكترونية					
14_	ترتبط دائرتي بشبكة اتصال مع كل من البنوك والدوائر الحكومية الأخرى .					
15_	تتوافر في دائرتي المعرفة والمهارات المتخصصة للإداريين والفنيين في الأجهزة والاتصالات والبرامج الحكومة الإلكترونية					
د	**الوعي والثقافة:**					
16_	تسعى دائرتي إلى إيجاد حلول لسد فجوة قلة الوعي والمعرفية في الحكومة الإلكترونية.					
17_	توفر دائرتي الوقت والجو الملائم لزيادة الوعي والثقافة بالحكومة الإلكترونية.					
18_	من المبادئ الأساسية لدائرتي العمل على زيادة وعي الموظفين في الأنشطة الإلكترونية.					
19_	توفر دائرتي نظام مساعدة الكتروني للموظف في عدم معرفته القيام بخدمة معينة.					
20_	اعتقد ان كافة العاملين في دائرتي لديهم الثقافة الحاسوبية الكافية التي تؤهلهم للتعامل مع النظام					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوفق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ه	**القوانين والأنظمة:**					
21_	تقوم دائرتي بتطوير ومتابعة القوانين واللوائح المنظمة للعمل بهدف تبسيطها وتوافقها مع مستلزمات الحكومة الإلكترونية .					
22_	يعمم على أطراف دائرتي (الإدارة،الموظفين متلقي الخدمة) المستجدات القانونية الخاصة بالحكومة الإلكترونية .					
23_	توفير تشريعات وقوانين وأنظمة لأنشطة الحكومة الإلكترونية يزيد من الثقة المتبادلة بين دائرتي ومتلقي الخدمة					
24_	تمتاز قوانين وأنظمة الحكومة الإلكترونية في دائرتي بأنها بسيطة.					
25_	يعرض الموقع الرسمي لدائرتي التشريعات واللوائح القانونية ويوضح العبارات الخاصة بها.					
الجزء الثالث: المتغير التابع (جودة الخدمات المقدمة)						
أ	**الملموسية:**					
26_	يتمتع العاملين في دائرتي بالمظهر الحسن والزي الموحد.					
27_	التصميم والتنظيم الداخلي لدائرتي والمديريات الجمركية الأخرى حديث ومنظم.					
28_	تمتلك دائرتي مرافق جذابة وقاعات انتظار مريحة ومناسبة.					
29_	التنظيم الداخلي لجميع المديريات والمراكز في دائرتي منظم وجذاب.					
30_	تستخدم دائرتي اللوحات الإرشادية المناسبة في الطرق والممرات.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوفق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
ب	**الاعتمادية:**					
31_	تقدم دائرتي الخدمة للمستفيد في الوقت المحدد لها وبدقة عالية.					
32_	تحظى دائرتي بثقة واستحسان المستفيدين من خدماتها الإلكترونية.					
33_	يمكن للمراجعين الاعتماد على المعلومات الإلكترونية المقدمة من دائرتي.					
34_	تهتم دائرتي بمشاكل المراجعين وتعمل على حلها.					
35_	تحتفظ دائرتي بسجلات الكترونية دقيقة وموثقة.					
ج	**الاستجابة:**					
36_	تحرص دائرتي على إعلام المراجعين بمواعيد تقديم الخدمات بدقة.					
37_	توفر دائرتي المعلومات التي يطلبها المراجعين بشكل مستمر.					
38_	تقوم دائرتي بالرد الفوري على استفسار وشكاوي المراجعين.					
39_	يتميز أفراد دائرتي بالسرعة والمهارات الخاصة لتقديم الخدمة للمراجعين.					
40_	تشير الإرشادات واللوائح للمراجعين على كيفية تنفيذ الخدمة بدقة.					
د	**الضمان (الثقة والأمان):**					
41_	يتوفر الشعور بالأمان من قبل المراجعين من خلال التعامل مع الموظفين في دائرتي.					
42_	الخدمات الإلكترونية المقدمة من دائرتي تمنح الثقة في نفوس المراجعين.					

الرقم	الفقرة	أوافق بشدة	أوافق	أوفق بدرجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
43_	اشعر بالأمان أثناء تعاملي مع الخدمات المقدمة من دائرتي.					
44_	يتم التعامل مع المراجعين في دائرتي بطريقة مميزة.					
45_	تهتم دائرتي بعدم تكرار الأخطاء عند تقديم الخدمات للمراجعين.					

الملحق (ب)
قائمة بأسماء المحكمين

أسماء السادة المحكمين

اسم الدكتور	التخصص	الجامعة
أ.د. نضال الحوامدة	إدارة عامة	جامعة مؤتة
أ.د. حلمي شحادة	إدارة عامة	الجامعة الأردنية
أ.د. بشير الزعبي	اقتصاد	جامعة مؤتة
د. سامر البشابشة	إدارة عامة	جامعة مؤتة
د.كامل الحواجرة	إدارة أعمال	جامعه الشرق الأوسط
د. محمد المحاسنة	إدارة عامة	جامعة مؤتة
د.فايز النجار	إدارة عامة	العلوم الإسلامية
د. فيروز الضمور	نظم معلومات إدارية	جامعة مؤتة
د. إياد الرواشدة	إدارة أعمال	الطفيلة التقنية
د. حسن العمرو	اقتصاد	جامعة مؤتة

المعلومات الشخصية

الاسم : امجد جمال فلاح الخرشة

الكلية: إدارة الأعمال

التخصص: الإدارة العامة

السنة:2013م

الهاتف:0779280082- 0797222113

البريد الإلكتروني:- amjad.kh1977@yahoo.com

Amjadjamal33@yahoo.com